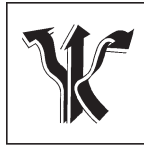


МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ  
РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

**з дисципліни**

**“МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО  
ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”  
(для бакалаврів)**

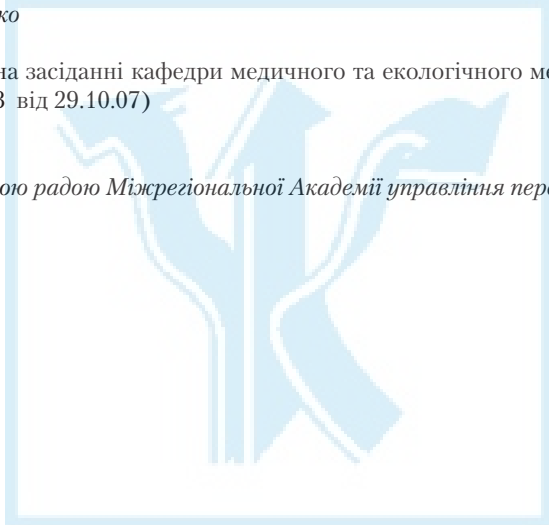
МАУП

Київ 2008

Підготовлено доцентом кафедри медичного та екологічного менеджменту  
*Л. О. Лопатенко*

Затверджено на засіданні кафедри медичного та екологічного менеджменту  
(протокол № 3 від 29.10.07)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



**Лопатенко Л. О.** Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” (для бакалаврів). – К.: МАУП, 2008. – 20 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, тематичний план, перелік тем для самостійного вивчення та завдання до них, збірник ситуаційних завдань для самостійної роботи, теми рефератів, доповідей та методичні поради щодо їх виконання, вказівки до виконання контрольних робіт, варіанти контрольних робіт, питання для підсумкового контролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП), 2008

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Необхідною умовою розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу є його ефективне функціонування, яке повністю залежить від вмілого управління підприємствами.

Мета вивчення дисципліни — сформувати вміння з розробки стратегії підприємств готельного і туристичного комплексу, а також управління їх функціонуванням.

Предметом дисципліни є система складових менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку і сучасний досвід управління.

У результаті вивчення курсу студенти повинні:

- знати особливості менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу;
- засвоїти принципи і підходи до створення сучасних підприємств готельного та туристичного комплексу;
- оволодіти сучасним досвідом управління підприємствами готельного та туристичного комплексу;
- оволодіти прийомами прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристичного ринку;
- набути навичок ефективного управління підприємствами готельного та туристичного комплексу з метою підвищення їх прибутковості;
- навчитися використовувати сучасні інноваційні та інформаційні технології в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу.

Дисципліна вивчається на базі загальноекономічної та правової підготовки студентів після засвоєння ними дисциплін “Менеджмент”, “Маркетинг”, “Управління персоналом” і спецкурсу “Організації підприємницької діяльності у сфері готельного господарства та туризму”.

Курс закладає підвалини для подальшого вивчення дисциплін, пов'язаних з галузевою специфікою кожної спеціальності та спеціалізації.

Методика вивчення дисципліни базується на синтезі різноманітних методів навчання, які дозволяють комплексно засвоїти знання та набути практичні навички.

Самостійна робота з дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” включає:

- підготовку до практичних занять;
- підготовку до поточного контролю знань студентів з окремих тем навчальної дисципліни;
- виконання завдань з самостійної роботи;
- підготовку до модульного контролю;
- підготовку до семестрового контролю знань.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
*дисципліни*  
**“МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО  
ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”**

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
1	2
1	<p><b>Змістовий модуль I. Теоретичні аспекти управління підприємствами готельного та туристичного комплексу</b></p> <p>Система і структура управління підприємствами готельного та туристичного комплексу</p>
2	<p>Організаційні структури управління підприємствами готельного та туристичного комплексу</p>
3	<p><b>Змістовий модуль II. Стили керівництва та управлінські рішення на підприємствах готельного та туристичного комплексу</b></p> <p>Стили керівництва підприємствами готельного та туристичного комплексу</p>
4	<p>Процес прийняття управлінських рішень на підприємствах готельного та туристичного комплексу</p>
5	<p><b>Змістовий модуль III. Управлінські процеси на підприємствах готельного та туристичного комплексу</b></p> <p>Управління процесами праці і персоналом на підприємствах готельного та туристичного комплексу</p>

1	2
6	Управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу
7	<b>Змістовий модуль IV. Стратегічне управління підприємствами готельного та туристичного комплексу</b> Формування стратегії розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу
8	Управління технологічними інноваціями в готелі та турфірмі
9	<b>Змістовий модуль V. Ефективність і методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу</b> Ефективність менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
10	Сучасні методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
Разом годин: 162	

Аудиторна самостійна робота реалізується під час лекційних і семінарських занять.

### ***ПЕРЕЛІК ТЕМ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ТА ЗАВДАННЯ ДО НИХ***

#### **Змістовий модуль II. Стили керівництва та управлінські рішення на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

##### ***Тема 3. Стили керівництва підприємствами готельного та туристичного комплексу***

1. Поняття про стилі керівництва, які використовуються в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу.
2. Аналіз основних стилів керівництва стосовно підприємств готельного та туристичного комплексу.
3. Елементи управління (фактори поведінки).
4. Управлінська решітка Р. Блейка-Дж. Мутона.

*Література [7; 8; 12; 15; 17; 19]*

### **Змістовий модуль III. Управлінські процеси на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

#### ***Тема 6. Управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу***

1. Природа та типи конфліктів в організації.
2. Причини виникнення конфліктів на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
3. Методи вирішення конфліктів на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
4. Ефективність управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

*Література [1; 2; 4; 7; 10; 12; 19; 20]*

#### ***ЗБІРНИК СИТУАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ***

Ситуаційні завдання є однією з найефективніших форм самостійної роботи студентів.

Предметом ситуації можуть бути:

- економічні і технологічні процеси, наслідки їх трансформації;
- обґрунтування оптимальних рішень;
- наслідки прийняття управлінських рішень тощо.

Ситуаційні завдання можуть бути:

- теоретичні — їх розв'язання має теоретичний характер;
- практичні — мають прикладний характер;
- прості — пов'язані з матеріалами декількох тем курсу або інших дисциплін;
- комплексні — пов'язані з матеріалами декількох тем курсу або інших дисциплін;
- проблемні — що не мають однозначного розв'язання і вимагають творчого застосування раніше засвоєних принципів і методик.

## **Змістовий модуль II. Стилі керівництва та управлінські рішення на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

### ***Тема 3. Стилі керівництва підприємствами готельного та туристичного комплексу***

#### **Ситуаційне завдання 1.**

Між вашими підлеглими виникла конфліктна ситуація, яка заважає їм ефективно працювати. Кожен з них звертається до вас, щоб ви розв'язали конфлікт на його користь.

Визначіть свою позицію в ситуації, що склалася:

- 1 — не допускати, щоб підлеглі конфліктували на роботі, а розв'язати конфлікт — їхня особиста справа;
- 2 — краще всього розібратися в конфлікті всьому колективу організації;
- 3 — розібратися в причинах конфлікту самому і намагатися знайти спосіб їх примирити;
- 4 — виявити неформального лідера для конфліктуючих і вплинути на них саме через нього.

#### **Ситуаційне завдання 2.**

Ваш підлеглий не виконав завдання в зазначений термін через недисциплінованість. Ваша реакція:

- 1 — спочатку домогтися виконання завдання, а потім поговорити з підлеглим: виховувати, а якщо потрібно — покарати;
- 2 — поговорити з ним наодинці, виявити причину невиконання завдання, домогтися виконання, покарати у випадку повторного порушення;
- 3 — спочатку поспілкуватися з тим, хто більше знає про порушника, та вирішити, яку форму покарання застосувати до нього;
- 4 — відмінити завдання, передати питання на вирішення іншим, а в подальшому вести контроль за його роботою, вчасно виправляти помилки.

Керуючись характеристикою типів управління, визначити правильні дії менеджера кожного типу.

*Література* [7; 8; 12; 15; 17; 19]

## **ТЕМИ РЕФЕРАТИВ, ДОПОВІДЕЙ ТА МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ЇХ ПІДГОТОВКИ**

### **Змістовий модуль I. Теоретичні аспекти управління підприємствами готельного та туристичного комплексу**

#### **Тема 1. Система і структура управління підприємствами готельного та туристичного комплексу**

##### **Теми рефератів**

1. Стан і перспективи розвитку туризму в Україні.
2. Основні напрями розвитку готельного бізнесу.
3. Нові напрями розвитку туризму в Україні.
4. Ефективні технології, що забезпечують розвиток туризму та готельного бізнесу.

##### **Рекомендації щодо опрацювання питань теми**

Особливу увагу слід приділити сучасним концепціям розвитку готельного та туристичного комплексу провідних країн світу та України. Джерелами інформації можуть бути навчальні, наукові видання, нормативно-правова література, Інтернет.

*Література* [1; 3; 5–7]

#### **Тема 2. Організаційні структури управління підприємствами готельного та туристичного комплексу**

##### **Теми доповідей**

1. Горизонтальний і вертикальний розподіл праці на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Етапи процесу проектування організаційних структур управління готелем та туристичною фірмою.

Слід розглянути загальні принципи розподілу праці менеджерів в організаціях цієї галузі, а також висвітлити особливості процесу проектування організаційних структур управління готелем та туристичною фірмою.

*Література* [2; 5; 7; 8; 12]



## **Змістовий модуль II. Стилі керівництва та управлінські рішення на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

### ***Тема 4. Процес прийняття управлінських рішень на підприємствах готельного та туристичного комплексу***

#### **Теми рефератів**

1. Аналіз методів прийняття управлінських рішень.
2. Інформаційне забезпечення процесу прийняття управлінських рішень на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
3. Процес колективного прийняття рішень з використанням “мозкової атаки” та методів Дельфі.

Особливу увагу слід зосередити на сучасних методах прийняття управлінських рішень, використанні нових інформаційних технологій, а також на комунікаційних процесах і підвищенні ефективності прийнятих управлінських рішень в організаціях готельного та туристичного комплексу.

*Література* [7; 12; 15; 17; 19]

## **Змістовий модуль III. Управлінські процеси на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

### ***Тема 5. Управління процесами праці і персоналом на підприємствах готельного та туристичного комплексу***

#### **Теми доповідей**

1. Роль людських ресурсів у менеджменті підприємств готельного та туристичного комплексу.
2. Сучасні види моральної і матеріальної мотивації персоналу готельного та туристичного комплексу.
3. Основні принципи планування потреб і добору персоналу підприємств готельного та туристичного комплексу.

Матеріали доповідей слід структурувати. Джерелами інформації можуть бути лише сучасні праці зарубіжних і вітчизняних авторів. Матеріали, що опрацьовуються, слід обов'язково ретельно аналізувати.

*Література* [1; 2; 4; 7; 10; 12; 19; 20]

## **Змістовий модуль IV. Стратегічне управління підприємствами готельного та туристичного комплексу**

### ***Тема 7. Формування стратегії розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу***

#### **Теми рефератів**

1. Принципи стратегічного управління підприємствами готельного та туристичного комплексу.
2. Аналіз стратегій поведінки туристичних фірм і готелей в умовах конкуренції.
3. Використання SWOT-аналізу при розробці стратегії розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу.

Слід чітко визначити етапи розробки стратегії розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу, завдання та методи, що застосовуються в практиці зарубіжних та вітчизняних фірм.

*Література* [7; 8; 14; 15]

### ***Тема 8. Управління технологічними інноваціями в готелі та турфірмі***

#### **Теми доповідей**

1. Сучасні технологічні інновації на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Значення інформаційних технологій в готельному та туристичному бізнесі.
3. Використання інтернет-технологій на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

При підготовці доповідей слід дотримуватися такої структури:

- актуальність питання;
- мета дослідження;
- предмет дослідження;
- сутність дослідження;
- висновки.

*Література* [7; 8; 14; 15]

**Змістовий модуль V. Ефективність і методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

***Тема 9. Ефективність менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу***

**Теми рефератів**

1. Сучасні підходи до формування ефективної організації структури управління підприємствами готельного та туристичного комплексу.
2. Проблеми формування стратегії розвитку на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
3. Ефективні методи управління персоналом на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

Матеріали, що залучаються до підготовки рефератів, слід уважно вивчити, проаналізувати та структурувати за формою реферату.

*Література [7; 8; 11; 14; 15]*

***Тема 10. Сучасні методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу***

**Теми доповідей**

1. Застосування сучасних методів управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Економічні методи управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
3. Особливості використання соціально-психологічних методів управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

Окрім підручників і посібників слід добре опрацювати сучасні інформаційні джерела, вони дають змогу повніше розкрити теми доповідей.

*Література [7; 8; 11; 13; 15]*

## **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

Виконання контрольної роботи студентами заочної форми навчання є складовою навчального процесу та активною формою самостійної роботи.

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті студентом у процесі вивчення курсу “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”, сформувані вміння самостійно працювати з навчальною, спеціалізованою літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами, а також матеріалами власних досліджень в організаціях.

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, Б, В	1
Г, Д, Є	2
Ж, З, І	3
Й, К, Л	4
М, Н, О	5
П, Р, С	6
Т, У, Ф	7
Х, Ц, Ч	8
Ш, Щ	9
Ю, Я	10

## **ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

### **Варіант 1**

1. Поняття структури управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Система обов'язків та відповідальності згідно з управлінськими функціями для менеджерів підприємств готельного та туристичного комплексу.
3. Виявіть співвідношення субординації і координації у знайомій туристичній організації, готелі. Продемонструйте, як будуються горизонтальні та вертикальні відносини.

*Література [3–5; 7–10]*

## Варіант 2

1. Проаналізуйте такі функції управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу, як планування і організація.
2. Опишіть загальні принципи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу. Наведіть конкретні приклади.
3. Розробіть схему реалізації процесу контролю у вашій організації. Опишіть ситуацію, де контроль діятиме негативно на персонал.

*Література* [3–5; 7; 8; 10]

## Варіант 3

1. Охарактеризуйте організаційно-адміністративні методи управління.
2. Наведіть розгорнуту характеристику стилів управління.
3. З допомогою управлінської решітки розв'яжіть конкретну ситуацію: ваш безпосередній керівник, оминаючи вас, дає завдання вашому підлеглому, який уже виконує термінове завдання. Ви і ваш керівник вважаєте свої завдання невідкладними. Прийміть оптимальне рішення:
  - чітко дотримуватися субординації, не сперечатися з керівником; запропонувати підлеглому виконувати його завдання;
  - усе залежить від того, наскільки авторитетним у моїх очах є керівник;
  - не погоджуся з керівником; попереджу його, що надалі відмінятиму його доручення моєму підлеглому без моєї згоди;
  - в інтересах справи відміню завдання керівника, наказу підлеглому продовжувати свою роботу.

*Література* [2; 4–7; 10]

## Варіант 4

1. Назвіть основні стадії процесу підготовки і прийняття управлінських рішень. Дайте класифікацію і охарактеризуйте види управлінських рішень.
2. Охарактеризуйте основні напрями раціональної організації праці менеджера туристичної фірми.
3. Зробіть розрахунок оплати праці різних категорій працівників (турфірми або готелю), застосовуючи погодинну, договірну і преміальну системи оплати праці.

*Література* [3–5; 7; 8; 11]

### **Варіант 5**

1. Охарактеризуйте процес управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Охарактеризуйте основні етапи системи планування потреби у персоналі.
3. Охарактеризуйте інформацію, що застосовувалась під час підбору кадрів у вашій організації. Поясніть, яка з них має об'єктивний, а яка суб'єктивний характер.

*Література* [4; 5; 7; 8; 10]

### **Варіант 6**

1. Охарактеризуйте цикл планування і складання бюджету туристичної фірми або готелю.
2. Охарактеризуйте основні підходи до управління якістю на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
3. Визначіть і опишіть структури комунікації у вашій організації.

*Література* [4–8; 10; 11]

### **Варіант 7**

1. Опишіть концептуальну схему роботи генерального менеджера готелю.
2. Функції менеджерів у туристичній фірмі.
3. Розрахуйте оперативні показники завантаження 100-місного готелю за місяць завантаження номерного фонду, показник середньої вартості номера, середню кількість гостей на один номер, показник зайнятості ліжкомісць. Дані для розрахунку підберіть самі.

*Література* [3; 5; 7; 9; 11; 12]

### **Варіант 8**

1. Опишіть концептуальну схему роботи директора туристичної фірми.
2. Охарактеризуйте основні служби готелю.
3. Розрахуйте вартість туру Львів — Київ для однієї людини на 4 дні. Врахуйте при цьому: вартість проїзду — 100 гривень, готель — 100 гривень/день, триразове харчування — 50 гривень на день, екскурсійна програма — 50 гривень.

*Література* [1; 2; 5; 7; 10; 12]

### **Варіант 9**

1. Дайте визначення ефективності менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу.
2. Визначіть шляхи підвищення прибутковості туристичної фірми або готелю.
3. На прикладі своєї організації розрахуйте ефективність управління персоналом, використовуючи такі показники: рівень укомплектованості кадрами, середні витрати на кадрові заходи, рівень задоволеності персоналу своїм підприємством.

*Література* [2; 5–7; 10; 12]

### **Варіант 10**

1. Охарактеризуйте інформаційні технології в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу.
2. Охарактеризуйте цикл життя турпродукту.
3. Розрахуйте коефіцієнт сезонності на прикладі однієї турфірми або готельного закладу.

*Література* [5–10]

### **ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

1. Характеристика та особливості готельних послуг.
2. Функціональне призначення готельного підприємства.
3. Туристичні організації та підприємства.
4. Специфіка туристичного продукту.
5. Суть комплексних туристичних пропозицій.
6. Поняття структури управління туризмом.
7. Горизонтальний і вертикальний розподіл праці у туристичній організації.
8. Функції планування у туризмі.
9. Організаційна функція у туризмі.
10. Стилі керівництва туристичною фірмою і готельним підприємством.
11. Зміст та види управлінських рішень.
12. Методи прийняття рішень.
13. Зміст і особливості управлінської праці на підприємствах готельного та туристичного комплексу. Основні напрями раціональної організації праці.
14. Соціально-психологічні методи управління в туризмі.

15. Управління операціями і якістю в туристичних та готельних підприємствах.
16. Управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
17. Ефективність управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
18. Роль менеджерів в ефективності роботи підприємств готельного та туристичного комплексу.
19. Структура і функції служби управління персоналом.
20. Планування потреб і підбір персоналу.
21. Планування і складання бюджету турфірми та готелю.
22. Облікова політика туристичної фірми та готелю.
23. Вимоги до керівника туристичної фірми.
24. Способи впливу керівника турфірми на підлеглих.
25. Особливості роботи менеджерів у готелі.
26. Керівник і його роль у житті готелю.
27. Управлінська структура та основні служби готелю.
28. Автоматизована система управління в готелі.
29. Обслуговуючий персонал і адміністративно-господарська служба готелю. Служба безпеки в готелі.
30. Управлінська структура в туристичних фірмах.
31. Методи управління туристичною фірмою.
32. Основні напрями раціональної організації праці в туризмі.
33. Культура управлінської праці.
34. Методи управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
35. Функції менеджерів у туристичній фірмі.
36. Тенденції у становленні нових організаційних форм підприємств готельного та туристичного комплексу.
37. Поняття ефективності менеджменту в туризмі.
38. Економічна ефективність менеджменту туризму та готельного бізнесу.
39. Соціальна ефективність менеджменту туризму.
40. Формування ефективної організаційної структури в туризмі.
41. Проблеми формування стратегії розвитку туризму та готельного бізнесу.
42. Характеристика основних стилів керівництва на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
43. Управління технологічними інноваціями.



44. Інформаційні технології в туризмі та готельному бізнесі.
45. Індивідуальні стилі прийняття рішень.
46. Планування потреб готельного та туристичного комплексу у персоналі.
47. Рух і професійний розвиток персоналу в туризмі та готельному бізнесі.
48. Цілі і форми навчання персоналу готельно-туристичного комплексу.
49. Типи конфліктів і способи їх розв'язання в організаціях готельно-туристичного комплексу.
50. Поняття і класифікація методів менеджменту готельно-туристичного комплексу.
51. Організаційно-адміністративні методи управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
52. Економічні методи управління в туризмі.
53. Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельного та туристичного комплексу.
54. Стратегія поведінки турфірми і готелю в умовах конкуренції.
55. Використання інтернет-технологій в практиці роботи готелю та турфірми.
56. Умови ефективності управлінських рішень.
57. Організація і контроль за виконанням управлінських рішень.
58. Мотивація персоналу підприємств готельного та туристичного комплексу.
59. Аналіз зовнішнього середовища готелю та турфірми.
60. Ефективність управління персоналом підприємств готельного та туристичного комплексу.
61. Основні вимоги до керівника сучасного підприємства готельного та туристичного комплексу.
62. Сутність горизонтального розподілу праці на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
63. Назвіть основні етапи формування організаційних структур управління готелем.
64. Перелічіть основні принципи контролю.
65. Застосування сучасних комп'ютерних технологій у реалізації функції контролю.
66. Шляхи підвищення ефективності функції контролю на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

67. Назвіть основні фактори, що впливають на попит у сфері готельно-туристичного бізнесу.
68. Значення якості обслуговування туристів у готелі.
69. Назвіть основні критерії оцінки ефективності діючої стратегії підприємств готельного та туристичного комплексу.
70. Методи оцінки соціальної ефективності менеджменту туризму.

## **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

### *Основна*

1. *Балабанов И. Т., Балабанов А. И.* Экономика туризма: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 178 с.
2. *Бургонова Г. Н., Каморджанова Н. А.* Гостиничный и туристический бизнес. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 352 с.
3. *Гуляев В. Г.* Организация туристической деятельности: Учеб. пособие. — М.: Нолидж, 2001.
4. *Зорин И. В.* Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме: Учебник. — М.: РМАТ, 1997. — 232 с.
5. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Энциклопедия туризма. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 358 с.
6. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Толковый словарь туристических терминов. — М.: Афины. INFOGROUP, 1994. — 215 с.
7. *Кабушкин Н. И.* Менеджмент туризма: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2001. — 430 с.
8. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое издание, 2001. — 240 с.
9. *Квартальнов В. А.* Стратегический менеджмент в туризме. Современный опыт управления. — М.: Финансы и статистика, 1999. — 496 с.
10. *Квартальнов В. А.* Туризм: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 315 с.
11. *Бабарицька В. К., Маяковська О. Ю.* Менеджмент туризму. Турорейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навч. посіб. — К.: Альтерпрес, 2004. — 288 с.

### *Додаткова*

12. *Котлер Ф., Боуен Джон, Майкез Дж.* Маркетинг: гостеприимство и туризм. — М.: ЮНИТИ, 1998. — 763 с.

13. *Менеджмент* гостиничного и ресторанного обслуживания / Сост. Ю. Н. Борисова, Н. И. Гаракин, Ю. В. Забаев. – М.: РМАТ, 1998. – 73 с.
14. *Менеджмент* туризма: Учебник / Авт.-сост. Н. В. Зорин. – М.: РМАТ, 1998. – 230 с.
15. *Менеджмент* организации: Учеб. пособие / Под ред. З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатина – М.: ИНФРА-М, 1995.
16. Стратегическое управление туристической фирмой: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 202 с.
17. *Папирян Г. А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000. – 207 с.
18. *Папирян Г. А.* Маркетинг в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 160 с.
19. *Сенин В. С.* Организация международного туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 399 с.
20. *Туризм* и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. А. Д. Чудновского. – М.: Изд-во ЭКМОС, 2000. – 400 с.
21. *Уокер Джон Р.* Введение в гостеприимство: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
22. *Яновская Н.* Туризм: организация и учет. – Харьков: Фактор, 2000. – 229 с.



МАУП

## ***ЗМІСТ***

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”.....	4
Перелік тем для самостійного вивчення та завдання до них.....	5
Збірник ситуаційних завдань для самостійної роботи.....	6
Теми рефератів, доповідей та методичні поради щодо їх підготовки.....	8
Вказівки до виконання контрольних робіт.....	12
Варіанти контрольних робіт.....	12
Питання для підсумкового контролю.....	15
Список літератури.....	18

Відповідальний за випуск	<i>А. Д. Вегеренко</i>
Редактор	<i>О. М. Коваленко</i>
Комп’ютерне верстання	<i>О. Л. Тищенко</i>

**МАУП**

Зам. № ВКЦ-3605

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