

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний технічний університет

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
з дисципліни
«Менеджмент туризму»

для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм»
денної та заочної форм навчання

2016

Методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни
«Менеджмент туризму» для студентів напряму підготовки 6.140103
«Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: Т.В.Шелеметьєва –
Запоріжжя: ЗНТУ, 2016. – 30 с.

Укладачі: Т.В. Шелеметьєва, к.е.н., доцент

Рецензент: В.М.Зайцева, к.п.н., професор

Відповідальний за випуск: Т.В. Шелеметьєва, к.е.н., доцент

Затверджено
на засіданні кафедри
«Міжнародного туризму»

Протокол № 7 від 21.01.2016

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
1. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	5
2. ФУНКЦІЇ І ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	10
3. СИСТЕМА МЕТОДІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ І ЇХ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК	15
4. СИСТЕМА І СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ В ТУРИЗМІ	18
5. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА ТУРИСТСЬКОЮ ФІРМОЮ І УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ	21
6. ЕФЕКТИВНІСТЬ І УСПІШНІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	25
ЛІТЕРАТУРА	29

ПЕРЕДМОВА

Україна є однією з найбільших європейських держав, геополітичне становище якої та її природно-рекреаційні ресурси володіють високим рівнем потенціалу щодо входження до світового туристичного ринку. Туристичний потенціал України належить до стратегічних орієнтирів розвитку національної економіки, що зумовлює необхідність формування системи управління підприємствами туристичної сфери, яка забезпечить кращі можливості виявляти слабкі місця у процесах управління ними, досягати необхідного оптимуму відносин усіх учасників туристичного ринку та підвищувати рівень їх економічної ефективності. Основою цьому є також включення прямих і зворотних зв'язків із зарубіжними споживачами турпродуктів, турпослуг до системи якості управління процесом обслуговування їх у туристичних підприємствах.

Пошук нових можливостей досягнення вищого рівня ефективності діяльності підприємств туристичної сфери зумовлює необхідність розуміння сутності та особливостей управління підприємствами туристичної сфери в сучасних умовах розвитку туристичного ринку. Еволюція розвитку туристичного ринку та еволюція систем управління вимагають від керівників туристичних підприємств врахування певних особливостей щодо технології управління ними.

У запропонованих методичних вказівках рекомендовано контрольні питання до кожної теми за програмою курсу для поточного контролю знань, тести та тематика рефератів для обговорення. Метою проведення практичних занять з курсу «Менеджмент туризму» є розширення та поглиблення теоретичних знань про сутність і найважливіші сторони менеджменту туризму, історію розвитку управління туристичною діяльністю, систему, об'єкти і суб'єкт управління в туризмі, особливості управління внутрішнім і зовнішнім середовищем, сполучними процесами, персоналом та процесами праці в туризмі, управління, орієнтованого на клієнта, функції, принципи і методи менеджменту туризму.

Ці рекомендації призначені для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм».

1. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Контрольні питання:

1. Як за текстологічною концепцією розкривається сутність менеджменту туризму?

2. Які критерії відрізняють туризм від інших видів діяльності? Користуючись визначеннями туризму, сформулюйте критерії, що уточнюють загальні.

3. Як поняття туристичної індустрії дає можливість розкрити зміст менеджменту туризму?

4. Який з аспектів організаційно-управлінського процесу в туристичній сфері варто вважати пріоритетним у менеджменті туристичного підприємства / туристичної території, і чому?

5. Яким чином враховується в менеджменті туризму "Н" (невідчутність, неможливість збереження і невіддільність від джерела та об'єкта) туристичної послуги?

6. Що означає така особливість туризму, як комплексність туристичних послуг?

7. Яким чином слід враховувати в менеджменті поділ туристичних послуг за різними класифікаціями і різноманітність туристичних послуг?

8. У чому полягає сутність територіальної визначеності і територіальної дискретності споживання туристичних послуг?

9. Які властивості туристичної послуги визначають особливості впливу процедур (інструментів) менеджменту на якість туристичної послуги?

10. У чому полягає сутність неоднорідності попиту на туристичні послуги?

11. Чому є потреба знання класифікації туристичних маршрутів у менеджменті туризму?

12. Яку роль у діяльності туристичних підприємств відіграє споживча і мінова вартість туристичного продукту?

13. Яке значення у менеджменті туризму має знання про такі поняття як турпослуга, тур, турпакет, турпродукт?

14. У чому полягає сутність трьох основних видів можливої пропозиції туристичного продукту на ринку?

15. Яке значення в менеджменті туризму має знання про

базові та інтегровані туристичні продукти?

16. Яка схема повністю розкриває сутність поняття "туристичний продукт" - "інтегральна структура" чи "компоненти туристичного продукту в широкому сенсі"?

17. Чи справедливо зараховано до матеріальних компонентів туристичного продукту ідею (задум)?

18. У чому на сучасному етапі полягає роль історичних інструментів управління в менеджменті туризму?

19. Яку роль відіграють окремі суб'єкти у функціонуванні туристичного ринку?

20. У чому полягає сутність маркетингу як комплексного системного підходу до управління?

21. Охарактеризуйте роль знань про загальні особливості туристичного ринку для менеджменту туризму.

22. Які основні цілі діяльності туристичних підприємств і фірм?

23. Які суперечності можуть виникати між суб'єктами господарювання, котрі працюють у туристичній сфері?

24. Які є органи державного управління та як вони впливають на діяльність туристичних фірм?

25. Які проблеми для місцевих мешканців можуть створювати туристи у місцях відпочинку?

26. У чому полягає сутність урахування особливостей туризму в менеджменті?

27. Яким чином основні завдання менеджерів туризму враховують особливості управлінської діяльності в цій сфері?

Література [1, 4-5, 11]

ТЕСТИ

1. За українським законодавством туристичною не вважається подорож, тривалість якої перевищує:

- а) 24 години;
- б) 6 місяців;
- в) 12 місяців.

2. Специфіка туристичних послуг полягає в їх:

- а) невідчутності;
- б) непостійності;

- в) невіддільності від джерела формування;
- г) нездатності до збереження;
- д) непервинності;
- е) унікальності;
- є) усі відповіді правильні.

3. Діяльність з управління матеріально-технічними, людськими, інформаційними та іншими ресурсами організації з метою досягнення цілей її функціонування – це?:

- а) індустрія туризму;
- б) менеджмент;
- в) туристична діяльність;
- г) менеджмент туризму.

4. Управління соціально-економічними явищами і процесами, які мають місце в індустрії туризму – це?:

- а) туристична індустрія;
- б) менеджмент;
- в) туристична діяльність;
- г) менеджмент туризму.

5. Міжгалузевий соціально-економічний комплекс зі складною структурою і багатьма компонентами, які включають виробничі, транспортні, сервісні підприємства й організації – це?:

- а) туристична індустрія;
- б) менеджмент;
- в) туристична діяльність;
- г) менеджмент туризму.

6. Індустрія туризму відноситься до галузей:

- а) невиробничої сфери;
- б) виробничої сфери;
- в) розважальної сфери.

7. Результат діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів – це:

- а) туристичний продукт;
- б) туристична послуга;
- в) туристичний пакет.

8. Яка властивість туристичної послуги проявляється в тому, що туристичну послугу не можна оцінити (покуштувати на смак, відчутти на дотик, побачити і почути) у момент купівлі:

- а) невід'ємність від джерела і об'єкту послуги;

- б) невідчутність;
- в) неможливість збереження.

9. Яка властивість туристичної послуги проявляється в тому, що надання туристичної послуги вимагає, як правило, присутності того, хто її робить або того, кому вона надається:

- а) невід'ємність від джерела і об'єкту послуги;
- б) невідчутність;
- в) неможливість збереження.

10. Яка властивість туристичної послуги проявляється в тому, що туристичні послуги не можуть зберігатися на складі, поки знову виникне попит:

- а) невід'ємність від джерела і об'єкту послуги;
- б) невідчутність;
- в) неможливість збереження.

11. Основний (обов'язковий) комплекс послуг, що надається під час подорожі по індивідуальним або груповим планом, який має серійний характер і пропонується для широкого продажу у складі чотирьох обов'язкових елементів – це:

- а) туристичний пакет;
- б) туристичний центр;
- в) послуги гостинності.

12. Район локалізації турпослуг, який викликає інтегральне інтерес і об'єднує мотиви особи по рекреаційно-туристичних ресурсів: природних, культурно-історичних, екологічних, етнічних, соціально-демографічних, інфраструктурних і т. д. – це:

- а) туристичний пакет;
- б) туристичний центр;
- в) послуги гостинності.

13. Комплекс послуг конкретного готелю або іншої установи розміщення і організації живлення, пропонованих туристові в туристичному центрі на час подорожі – це:

- а) туристичний пакет;
- б) туристичний центр;
- в) послуги гостинності.

14. Будь-які перевезення туриста в межах туристичного центру, включені в тур як обов'язкову послугу, – це:

- а) транспорт;
- б) трансфер;

в) послуги гостинності.

15. Первинна одиниця туристського продукту; результат роботи туристичного підприємства на певному маршруті в конкретні терміни, що продається клієнтові як єдине ціле – це:

а) тур;

б) трансфер;

в) послуги гостинності.

16. Готелі, ресторани, транспортні компанії (компанії-перевізники), установи культури (парки, музеї, театри і так далі), спорту (клуби, стадіони і так далі), лікувально-оздоровчі установи та ін. – це:

а) споживачі туристичного продукту;

б) виконавці туристських послуг;

в) продавці туристичних послуг.

17. Будь-які фізичні особи, що використовують, купують або збираються купити туристичні послуги (турпродукт) для особистих потреб - це:

а) споживачі туристичного продукту;

б) виконавці туристських послуг;

в) продавці туристичних послуг.

18. Юридичні або фізичні особи, учасники ринкового процесу, поступливі правом власності на послугу (пакет послуг) покупцеві в обмін на гроші (туроператори, турагенти), - це:

а) споживачі туристичного продукту;

б) виконавці туристських послуг;

в) продавці туристичних послуг.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Еволюція менеджменту туризму.

2. Сутність менеджменту у готельному, курортному та туристичному сервісі.

3. Сутність категорій "менеджмент", "управління" та "управлінські відносини" в готельному, курортному та туристичному бізнесі.

4. Підприємство готельного, курортного та туристичного сервісу як суб'єкт господарської діяльності.

5. Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.

2. ФУНКЦІЇ І ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Контрольні питання:

1. Що таке функції менеджменту?
2. У чому полягає сутність основних функцій менеджменту?
3. У чому сенс альтернативного підходу до виокремлення функцій менеджменту?
4. Поясніть і спробуйте проілюструвати взаємний зв'язок функцій менеджменту.
5. Сформулюйте сутність і зміст функції планування.
6. Розкрийте сутність планування для туристичного регіону. У чому полягає сутність поетапного плану розвитку туризму?
7. Наведіть приклади основних видів планів, які розробляються в туристичній компанії.
8. Охарактеризуйте основні етапи стратегічного планування.
9. Якими критеріями визначається ефективність планування?
10. Розкрийте сутність основних методів планування в туризмі.
11. Сформулюйте сутність функції організації та управлінських дій, які забезпечують її реалізацію.
12. У чому полягає сутність основних понять, які розкривають зміст функції організації?
13. Як позначаються на управлінні фактори норми керованості?
14. Якими принципами визначається реалізація функції організації?
15. Назвіть основні теорії мотивації і наведіть їх класифікацію.
16. Дайте характеристику змістових теорій мотивації.
17. Дайте характеристику процесуальних теорій мотивації.
18. Опишіть ієрархію потреб за А. Маслоу з позицій управління мотивацією туристів і праці в туризмі.
19. Охарактеризуйте основні елементи теорії Д. Мак-Клелланда з погляду управління мотивацією туристів і праці в

туризмі.

20. Поясніть основні положення двофакторної теорії Ф. Герцберга з погляду управління мотивацією туристів і праці в туризмі.

21. Сформулюйте основні положення теорії очікувань і теорії справедливості з погляду управління мотивацією туристів і праці в туризмі.

22. Опишіть комплексну модель Портера – Лоулера з погляду управління мотивацією туристів і праці в туризмі.

23. Дайте визначення функції контролю.

24. Назвіть основні види контролю.

25. Розкрийте сутність основних прийомів і форм контролю, які використовують на практиці управління туристичною діяльністю.

26. Назвіть основні умови (вимоги) ефективного контролю.

27. У чому полягає сутність системи контролінгу?

28. Дайте визначення і поясніть сутність принципів управління.

29. Назвіть найважливіші принципи менеджменту.

30. Які особливості принципу оптимального поєднання централізації та децентралізації у сфері управління в туристичній сфері?

31. У чому полягає сутність сучасних тенденцій управлінського процесу?

32. У чому виявляється підвищення ролі персоналу в управлінні?

33. У чому сутність застосування кібернетичних принципів в управлінні туристичною діяльністю?

34. Яку роль у функціонуванні турфірми відіграють організаційні принципи?

35. Як у менеджменті туризму виявляються соціально-психологічні принципи?

36. У чому полягає сутність уточнень до класичних принципів менеджменту з огляду на специфічність туристичної сфери?

Література [1-5, 9, 12,16,19]

ТЕСТИ

1. Види управлінської праці, пов'язані з впливом на об'єкт управління, які здійснюються спеціальними прийомами і засобами, а також супутня організація роботи – це?:

- а) функції планування;
- б) функції управління;
- в) функції контролю;
- г) функції мотивації.

2. Систематичний, інформаційно оброблюваний процес якісного, кількісного і тимчасового визначення майбутніх цілей, засобів і методів формування, управління і розвитку підприємства – це?:

- а) функція планування діяльності туристичного підприємства;
- б) організаційна функція;
- в) функція контролю;
- г) функція мотивації.

3. Яка функція управління забезпечує впорядкування технічної, економічної, соціально-психологічної і правової сторін діяльності будь-якого туристського підприємства (організації)?

- а) функція планування діяльності туристичного підприємства;
- б) організаційна функція;
- в) функція контролю;
- г) функція мотивації.

4. Система спостереження і перевірки для виявлення відхилень від плану досягнення певної мети в процесі будь-якої діяльності – це?:

- а) функція планування діяльності туристичного підприємства;
- б) організаційна функція;
- в) функція контролю;
- г) функція мотивації.

5. Бажання піти від повсякденної рутини і побачити що-небудь нове, необхідність зміни обстановки і розслаблення – це?:

- а) фізична мотивація;
- б) психологічна мотивація;
- в) міжособова мотивація;
- г) культурна мотивація;
- д) мотивація престижу і статусу.

6. Якому виду мотивації подорожей характерний наступне: «Багато людей шукають під час поїздки необхідні їм соціальні контакти. Вони прагнуть завести стосунки з іншими мандрівними або познайомитися з місцевими жителями»?:

- а) фізична мотивація;
- б) психологічна мотивація;

- в) міжособова мотивація;
- г) культурна мотивація;
- д) мотивація престижу і статусу.

7. Якому виду мотивації подорожей характерний наступне: «Знайомство з іншими країнами, з їх звичаями, традиціями і мовами стоїть в даній групі на першому місці»?:

- а) фізична мотивація;
- б) психологічна мотивація;
- в) міжособова мотивація;
- г) культурна мотивація;
- д) мотивація престижу і статусу.

8. Для групи туристів з такою мотивацією характерне те, що вони здійснюють подорожі з метою розвитку своєї особи:

- а) фізична мотивація;
- б) психологічна мотивація;
- в) міжособова мотивація;
- г) культурна мотивація;
- д) мотивація престижу і статусу.

9. У практиці менеджменту туризму виділяють

- а) два види контролю;
- б) три види контролю;
- в) чотири види контролю;
- г) п'ять видів контролю.

10. Який вид контролю здійснюється до фактичного початку робіт?:

- а) діагностичний контроль;
- б) завершальний контроль;
- в) поточний контроль;
- г) попередній контроль;
- д) терапевтичний контроль.

11. Який вид контролю дозволяє не лише виявити відхилення від нормативів, але і прийняти виправні заходи?:

- а) діагностичний контроль;
- б) завершальний контроль;
- в) поточний контроль;
- г) попередній контроль;
- д) терапевтичний контроль.

12. Який вид контролю здійснюється в ході проведення робіт?:

- а) діагностичний контроль;
- б) завершальний контроль;
- в) поточний контроль;
- г) попередній контроль;
- д) терапевтичний контроль.

13. Мета якого контролю – запобігти помилкам в майбутньому?:

- а) діагностичний контроль;
- б) завершальний контроль;
- в) поточний контроль;
- г) попередній контроль;
- д) терапевтичний контроль.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Фактори, принципи та функції менеджменту в туризмі
2. Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління.
3. Поняття функцій менеджменту та їх роль в управлінні туристичними підприємствами.
4. Організація виробництва послуг як функція туристичного менеджменту
5. Сутність та завдання функції організації виробництва послуг у сфері туристичного бізнесу.
6. Функція менеджменту "організація виробництва послуг проживання"
7. Функція менеджменту "організація виробництва послуг харчування".
8. Мотивація і стимулювання в готельному, курортному та туристичному сервісі
9. Теоретичні основи мотивації й стимулювання
10. Стимулювання праці працівників в готельному, курортному та туристичному сервісі.
11. Мотиваційні основи управлінської праці.
12. Функція контролю у готельному, курортному та туристичному сервісі
13. Сутність, види та принципи контролю.

14. Процес здійснення контролю на підприємствах сфери туризму.

15. Ефективність функції контролю у туристичному бізнесі.

16. Планування як функція менеджменту туристичного підприємства

17. Сутність та види планування в туризмі.

18. Планування розвитку туристичних підприємств на основі результатів дослідження попиту та можливостей ринку.

19. Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах туристичного сервісу

20. Планування діяльності підприємств на основі аналізу факторів зовнішнього середовища.

21. Планування діяльності підприємств на основі аналізу факторів внутрішнього середовища.

22. Стратегічне планування й управління в туристичному бізнесі.

3. СИСТЕМА МЕТОДІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ І ЇХ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК

Контрольні питання:

1. Розкрийте сутність методів управління.
2. Як класифікуються методи менеджменту?
3. Як виявляється системність методів управління?
4. Які методи менеджменту можна вважати адміністративними?
5. Дайте характеристику регламентуванню.
6. Що означає термін "нормування"?
7. Що таке інструктування?
8. Як ви розумієте розпорядницький вплив?
9. Яка відмінність адміністративних методів від економічних?
10. Які методи менеджменту належать до групи економічних?
11. Що таке господарський розрахунок?
12. Дайте визначення стимулювання.
13. Що таке ціноутворення?
14. У чому полягає сутність фінансової політики турфірми?
15. Що таке кредитування?

16. Назвіть форми кредиту.

17. Які методи менеджменту можна зарахувати до групи соціально-психологічних?

18. У чому полягає сутність використання в туризмі соціальних методів?

19. У чому полягає сутність використання в туризмі психологічних методів?

20. Яку роль у сучасному управлінні туризмом можуть відігравати методи соціального і психологічного планування?

21. Який соціально-психологічний ефект застосування методу регулювання в менеджменті туризму?

Література [1-5,9,16, 20]

ТЕСТИ

1. Сукупність прийомів і способів дії на керований об'єкт для досягнення цілей – це?:

- а) метод управління;
- б) функція управління;
- в) функція контролю;
- г) функція мотивації.

2. Набір прийомів і способів прямої управлінської дії на стосунки людей в процесі праці – це?:

- а) організаційно-адміністративні методи управління;
- б) економічні методи управління;
- в) соціально-психологічні методи управління;
- г) самоврядність.

3. Сукупність засобів і інструментів, які створюють економічні умови, спонукаючи працівників діяти в потрібному напрямі і добиватися вирішення завдань, що стоять перед ними – це?:

- а) організаційно-адміністративні методи управління;
- б) економічні методи управління;
- в) соціально-психологічні методи управління;
- г) самоврядність.

4. Сукупність специфічних прийомів дії на особові стосунки, що виникають в трудових колективах – це?:

- а) організаційно-адміністративні методи управління;
- б) економічні методи управління;

- в) соціально-психологічні методи управління;
- г) самоврядність.

5. Демократизація управління, що забезпечує працівникам можливість в різних формах брати участь в процесі ухвалення рішень, впливати на положення справ у фірм – це?:

- а) організаційно-адміністративні методи управління;
- б) економічні методи управління;
- в) соціально-психологічні методи управління;
- г) самоврядність.

6. До яких методів відносяться – моральне стимулювання; соціальне планування; зміна структури персоналу; підвищення кваліфікації; поліпшення умов праці, побуту, охорони здоров'я; підвищення життєвого рівня?:

- а) організаційно-адміністративні методи управління;
- б) економічні методи управління;
- в) соціальні методи управління;
- г) психологічні методи управління.

7. До яких методів відносяться – задоволення професійних інтересів; професійний відбір і вчення персоналу; встановлення гармоній стосунків між керівниками і підлеглими; залучення працівників до процесу управління?:

- а) організаційно-адміністративні методи управління;
- б) економічні методи управління;
- в) соціальні методи управління;
- г) психологічні методи управління.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Система методів менеджменту у роботі підприємств туристичного сервісу

2. Економічні методи менеджменту, їх значення та ефективність використання в туристичній галузі.

3. Організаційно-адміністративні методи управління в туризмі.

4. Соціально-психологічні методи управління, їх значення та використання в туристичній галузі.

4. СИСТЕМА І СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ В ТУРИЗМІ

Контрольні питання:

1. Охарактеризуйте призначення організаційної структури з погляду менеджменту.
2. Обґрунтуйте взаємозалежність складників організаційної структури.
3. Які види зв'язків наявні між елементами структури управління?
4. Як виявляються об'єктивні й універсальні вимоги до організаційних структур у менеджменті туризму?
5. Охарактеризуйте сутність управлінських завдань у сфері туризму на різних рівнях управління.
6. Розкрийте зв'язок між внутрішніми змінними: структурою і технологією.
7. Дайте характеристику лінійної структури управління.
8. Охарактеризуйте функціональну структуру управління.
9. Назвіть переваги і недоліки лінійно-функціональної структури управління.
10. Чому великі корпорації, як правило, організовані у дивізійні структури?
11. Назвіть основні види нових форм адаптивних структур.
12. Охарактеризуйте проектну структуру управління.
13. Яку реструктуризацію необхідно провести, щоб перетворити лінійно-функціональну організаційну структуру в проектну?
14. У чому полягає відмінність матричної структури від проектної?

Література [1-5, 9,10, 13-15, 18]

ТЕСТИ

1. Система стосунків, в якій туристські підприємства, організації і регіони взаємодіють із зовнішнім середовищем – це?:
 - а) індустрія туризму;
 - б) система управління туризмом;

- в) туристична діяльність;
- г) менеджмент туризму.

2. Учасник туристського заходу, або турист, який шукає можливості задоволення своїх потреб шляхом здобуття специфічних туристських послуг – це?:

- а) індустрія туризму;
- б) суб'єкт туризму;
- в) туристична діяльність;
- г) об'єкт туризму.

3. Все те, що може стати для туриста метою подорожі – це?:

- а) індустрія туризму;
- б) суб'єкт туризму;
- в) туристична діяльність;
- г) об'єкт туризму.

4. Впорядкована сукупність взаємозв'язаних елементів, що знаходяться між собою в стійких стосунках, що забезпечують їх функціонування як єдиного цілого – це?:

- а) структура управління туризмом;
- б) система управління туризмом;
- в) туристична діяльність;
- г) менеджмент туризму.

5. У структурі управління організацією виділяються?

- а) ланки (відділи), рівні управління і зв'язки;
- б) рівні управління і зв'язки;
- в) горизонтальні і вертикальні зв'язки і рівні управління;
- г) ланки (відділи) і горизонтальні і вертикальні зв'язки.

6. Структурні підрозділи, а також окремі фахівці, що виконують відповідні функції управління або частину їх – це?:

- а) ланки (відділи)
- б) рівні управління;
- в) зв'язки;
- г) горизонтальні зв'язки.

7. Сукупність ланок (відділів) управління, що займають певний рівень в системах управління організацією – це?:

- а) вертикальні зв'язки
- б) рівні управління;
- в) зв'язки;
- г) горизонтальні зв'язки.

8. Пірамідальна структура управління організацією вказує на те що?:

- а) на кожному подальшому рівні управління знаходиться більше людей, чим на попередньому;
- б) на кожному подальшому рівні управління знаходиться менше людей, чим на попередньому;
- в) на кожному подальшому рівні управління знаходиться однаково людей;
- г) немає правильної відповіді.

9. У управлінській практиці туристської галузі найбільш поширені?:

- а) лінійна і лінійно-функціональна організаційні структури;
- б) функціональна і лінійно-функціональна організаційні структури;
- в) лінійна, функціональна організаційні структури
- г) лінійна, функціональна і лінійно-функціональна організаційні структури.

10. Яка організаційна структура управління організацією характеризується тим, що на чолі кожного структурного підрозділу знаходиться керівник, наділений всіма повноваженнями, здійснюючий одноосібне керівництво підлеглими йому працівниками і що зосереджує в своїх руках всі функції управління?

- а) лінійно-функціональна організаційна структура;
- б) функціональна організаційна структура;
- в) лінійна організаційна структура

11. При якій організаційної структурі управління організацією управління здійснюється деякою сукупністю підрозділів, спеціалізованих на виконанні конкретних видів робіт, необхідних для ухвалення рішень в системі лінійного управління?

- а) лінійно-функціональний організаційній структурі;
- б) функціональний організаційній структурі;
- в) лінійній організаційній структурі

12. Яка структура управління організацією включає спеціальні підрозділи при лінійних керівниках, які допомагають їм виконувати завдання організації?:

- а) лінійно-функціональна організаційна структура;
- б) функціональна організаційна структура;
- в) лінійна організаційна структура.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Туристична організація як соціальна структура
2. Визначення організації як соціальної структури.
3. Сучасна організація та її залежність від факторів макросередовища.
4. Види організацій сфери туристичного бізнесу України.
5. Моделювання організаційних структур управління в туризмі
6. Сутність та особливості організаційних структур.
7. Типи організаційних структур управління.
8. Умови ефективності структури управління підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.
9. Туристична фірма як система.
10. Туристська організація та туристське підприємство.
11. Туристська пропозиція.
12. Формальні та неформальні організації.
13. Формування ефективної організаційної структури туризму.
14. Система управління туризмом.
15. Структура інвестиційних програм.

5. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА ТУРИСЬКОЮ ФІРМОЮ І УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ

Контрольні питання:

1. Дайте визначення поняття управлінське рішення і розкрийте особливість управлінських рішень у сфері туризму.
2. За якими ознаками класифікують управлінські рішення?
3. Яку роль відіграє діагностика проблеми в управлінні туризмом?
4. Як реалізується вплив різних факторів на процес прийняття рішення?
5. Які вимоги висуваються до управлінських рішень?
6. Які моделі прийняття управлінських рішень найпоширеніші в туризмі?
7. Чим відрізняються методи прийняття управлінських рішень від методів менеджменту?
8. Охарактеризуйте основні методи прийняття управлінських

рішень.

9. Яку роль в управлінні туризмом відіграють методи прогнозування?

10. Розкрийте сутність програмування управлінських рішень.

Література [1-5, 8-9, 16, 20-21]

ТЕСТИ

1. Якого походження слово «стиль»?

- а) латинського походження;
- б) німецького походження;
- в) грецького походження;
- г) французького походження.

2. Відносно стійка система способів, методів і форм практичної діяльності менеджера – це?:

- а) метод керівництва;
- б) стиль керівництва;
- в) засіб керівництва;
- г) принцип керівництва.

3. Якому стилю керівництва характерно наступне – керівник дає точні вказівки підлеглим і сумлінно стежить за виконанням його завдань?:

- а) направляти;
- б) підтримувати;
- в) делегувати повноваження;
- г) управлять.

4. Якому стилю керівництва характерно наступне – менеджер управляє і спостерігає за виконанням завдань, але обговорює рішення із співробітниками, просить їх вносити пропозиції і підтримує їх ініціативу?:

- а) направляти;
- б) підтримувати;
- в) делегувати повноваження;
- г) управлять.

5. Якому стилю керівництва характерно наступне – менеджер надає співробітникам допомогу при виконання ними завдань, розділяє з ними відповідальність за правильне ухвалення рішень?:

- а) направляти;

- б) підтримувати;
- в) делегувати повноваження;
- г) управлять.

6. Якому стилю керівництва характерно наступне - менеджер передає частину своїх повноважень виконавцям, покладає на них відповідальність за ухвалення приватних рішень і досягнення мети підприємства?:

- а) направляти;
- б) підтримувати;
- в) делегувати повноваження;
- г) управлять.

7. Що розглядають як основний вид управлінської праці, сукупність взаємозв'язаних, цілеспрямованих і логічно послідовних управлінських дій, що забезпечують реалізацію управлінських завдань?:

- а) метод керівництва;
- б) управлінське рішення;
- в) засіб керівництва;
- г) принцип керівництва.

8. По терміну дії наслідків рішення бувають:

- а) одноразові (випадкові) і повторюючі;
- б) загальні і вузькоспеціалізовані;
- в) долго-, середньо- і короткострокові рішення;
- г) одиночні, групові і колективні;
- д) контурні, структуровані і алгоритмічні.

9. По частоті прийняття рішення бувають:

- а) одноразові (випадкові) і повторюючі;
- б) загальні і вузькоспеціалізовані;
- в) долго-, середньо- і короткострокові рішення;
- г) одиночні, групові і колективні;
- д) контурні, структуровані і алгоритмічні.

10. По широті обхвату рішення бувають:

- а) одноразові (випадкові) і повторюючі;
- б) загальні і вузькоспеціалізовані;
- в) долго-, середньо- і короткострокові рішення;
- г) одиночні, групові і колективні;
- д) контурні, структуровані і алгоритмічні.

11. За формою підготовки рішення бувають:

- а) одноразові (випадкові) і повторюючи;
- б) загальні і вузькоспеціалізовані;
- в) долго-, середньо- і короткострокові рішення;
- г) одиночні, групові і колективні;
- д) контурні, структуровані і алгоритмічні.

12. По жорсткості регламентації рішення бувають:

- а) одноразові (випадкові) і повторюючи;
- б) загальні і вузькоспеціалізовані;
- в) долго-, середньо- і короткострокові рішення;
- г) одиночні, групові і колективні;
- д) контурні, структуровані і алгоритмічні.

13. Яки рішення лише приблизно позначають схему дії підлеглих і дають їм широкий простір для вибору прийомів і методів їх здійснення?:

- а) структуровані;
- б) алгоритмічні;
- в) контурні.

ТЕМИ РЕФЕРАТИВ

1. Управлінські рішення у менеджменті підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.

2. Прийняття, реалізація та контроль виконання управлінських рішень.

3. Стилi прийняття управлінських рішень в туризмі та ефективність їх виконання.

4. Сучасні технології управління колективами в туризмі

5. Кадровий потенціал підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.

6. Підбір управлінських кадрів і формування їх резерву.

7. Структура особистості ефективного керівника.

8. Особливості зарубіжних технологій управління колективами.

6. ЕФЕКТИВНІСТЬ І УСПІШНІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Контрольні питання:

1. Розкрийте сутність поняття "ефективність менеджменту туризму".
 2. Які складники має успішність управління?
 3. Розкрийте сутність принципів управління, спрямованого на успіх.
 4. У чому полягає сутність ефективності управління в економічному аспекті?
 5. Охарактеризуйте компоненти туристичних витрат.
 6. Розкрийте сутність оцінки впливу туризму на економіку країни.
 7. Як оцінюється фінансово-економічна діяльність туристичної фірми?
 8. Розкрийте сутність оцінки ефективності управління в соціальному плані.
- Література [9;25; 30; 32; 33]

ТЕСТИ

1. Ефективність управління туризмом розглядається в:
 - а) економічному і соціальному напрямках;
 - б) економічному і науковому напрямках;
 - в) теоретичному і соціальному напрямках.
2. Туристські витрати визначаються як:
 - а) сума споживчих витрат туриста при підготовці і перебування в місці призначення;
 - б) сума споживчих витрат туриста при підготовці, в ході його поїздки і перебування в місці призначення;
 - в) сума споживчих витрат туриста при підготовці і в ході його поїздки.
3. Щоб точніше встановити величину витрат на подорожі, що здійснюються під час відпустки, визначають:

а) частоту поїздок і інтенсивність подорожей;
 б) частоту поїздок і середню тривалість поїздок;
 в) частоту поїздок, інтенсивність подорожей і середню тривалість поїздок.

4. Який показник рассматриает, скільки подорожей робить людина в середньому за певний період часу:

- а) частота поїздок;
- б) інтенсивність подорожей;
- в) середня тривалість подорожей.

5. При визначенні якого показника беруть до уваги не окрему людину, а все населення регіону :

- а) частота поїздок;
- б) інтенсивність подорожей;
- в) середня тривалість подорожей.

6. Який показник розраховується шляхом ділення загальної кількості ночівель на кількість подорожей:

- а) частота поїздок;
- б) інтенсивність подорожей;
- в) середня тривалість подорожей.

7. Для визначення додатків ефективності організаційної структури можна використовувати:

- а) коефіцієнт ланковості;
- б) коефіцієнт територіальної концентрації;
- в) коефіцієнт ефективності оргструктури;
- г) все вірно.

8. Відношення кількості ланок наявної організаційної структури до оптимальної їх кількості, - це:

- а) коефіцієнт ланковості;
- б) коефіцієнт територіальної концентрації;
- в) коефіцієнт ефективності оргструктури.

9. Відношення кількості організацій певного типу, які функціонують у регіоні діяльності цієї організації, до площі регіону, де діють усі організації такого типу, це:

- а) коефіцієнт ланковості;
- б) коефіцієнт територіальної концентрації;
- в) коефіцієнт ефективності оргструктури.

10. Відношення кінцевого результату (ефект), отриманого від функціонування організаційної структури, до витрат на управління (фонд заробітної плати, витрати на утримання приміщень, придбання та ремонт засобів виробництва, прийом та передачу управлінської інформації тощо), - це:

- а) коефіцієнт ланковості;
- б) коефіцієнт територіальної концентрації;
- в) коефіцієнт ефективності оргструктури.

11. Який показник визначається як відношення економічності управління (відношення витрат на управління до сукупної вартості основних та оборотних фондів) до ефективності створення туристичного продукту в цілому (відношення обсягу умовно чистої продукції до кількості промислово-виробничого персоналу):

- а) ланковості;
- б) ефективності управління;
- в) ефективності оргструктури.

12. Для визначення ефективності управління найкращим є показник:

- а) ланковості;
- б) ефективності управління;
- в) інтегрований.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Ефективність менеджменту в туризмі
2. Економічна ефективність менеджменту в туризмі.
3. Соціальна ефективність менеджменту в туризмі.
4. Ефективність управління персоналом.
5. Розвиток менеджменту туризму на Україні.
6. Завдання менеджера при комплектації кадрів.
7. Значення управління людськими ресурсами в туристичних фірмах.
8. Кадрова служба туристичної організації.
9. Кваліфікаційні вимоги фахівців туристичної галузі.
10. Корпоративна культура в туризмі.
11. Культура управлінської праці у галузі „Туризм”.
12. Методи оцінки персоналу.

13. Методи планування потреби в персоналі.
14. Мінімізація помилок під час найму.
15. Організація навчання та підготовки кадрів.
16. Основні напрямки раціональної організації труда.

ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Про туризм: Закон України // Відомості ВРУ. – № 6. – 1996. – С. 45 – 68.
2. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
3. Балдин К.В. Управленческие решения. – М.: Дашков и К, 2007. – 496 с.
4. Бланк И.А. Менеджмент в туризме. – К.: Украинско-Финский институт менеджмента и бизнеса, 1997. – 408 с.
5. Бреймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства [Текст] / Р.А. Бреймер; - М.: Аспект Пресс, 1995. – 153 с.
6. Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова О.М. Менеджмент в організації: Навчальний посібник. -3-е вид., випр. - К.: Кондор, 2004. - 598с.
7. Гапоненко А.Л. Теория управления [Текст] / А.Л. Гапоненко, А.П. Панкрухина; - М.: Изд-во РАГС, 2004. – 558 с.
8. Голубков Е.П. Технология принятия управленческих решений. –М.: Дело, 2005. – 544 с.
9. Горішевський П.А., Красій Р.П. Організація роботи туристичної фірми: туроператорська та турагентська діяльність. – Івано-Франківськ, 2002. – 392 с.
10. Гіряк О.М., Лазановський П.П. Менеджмент: теоретичні основи і практикум. – К.: Магнолія плюс, 2003. – 335 с.
11. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – Минск: Новое знание, 2001. – 318 с.
12. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – 3-е изд. – М: «Новое знание», 2002. – 368 с.
13. Калиновский С.С., Гончаренко П.А. и др. Стратегический менеджмент туризма. – СПб.: Оркестр, 2003. – 561 с.
14. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: Посібник. – К.: Знання, 2010. – 502 с.

15. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги-XXI, 2003. – 300 с.

Додаткова література

1. Костюк И.С. Основы менеджмента. – Севастополь; Донецк: Вебер, 2003. – 308 с.
2. Кредисов А.І. Панченко Є.Г., Кредисов В.А. Менеджмент для керівників. - Київ: Знання, 1999. - 552 с.
3. Кредисов А.И. История учений менеджмента [Текст] / А.И.Кредисов; – Киев: ВИРА – Р, 2000. – 336 с.
4. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/1584072043685/turizm/menedzhment_turistichnogo_pidpriyemstva_-_kudla_nye. [Посилання дійсне на 28.02.2016 р.]
5. Кузьмін О.Є. Мельник О.Г. Основы менеджменту. Підручник - К.: Академвидав, 2003 - 414 с.
6. Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І. Менеджмент підприємства туристичної індустрії. – К.: КНТЕУ, 2006. – 217 с.
7. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 352 с.
8. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посібник / За ред. проф.І.М.Школи. - Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. - 662 с.
9. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/nechauk103.htm. [Посилання дійсне на 11.03.2016 р.]
10. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). – М.: Экономика, 2000. – 207 с.
11. Фомичев И.Ю. Менеджмент в международном туризме. – Тюмень, 2001. – 75 с.
12. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
13. Школа І.М., Ореховська Т.М., Козьменко І.Д., Лощенюк І.Р., Кравчук Р.В. Менеджмент туристичної індустрії. – Чернівці: Книги-XXI, 2006. – 596 с.