

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
з організації практичних та самостійних робіт студентів
з дисципліни
«Менеджмент туризму»

для студентів спеціальності 242 «Туризм»
денної та заочної форм навчання

Запоріжжя
2021

Методичні вказівки з організації практичних та самостійних робіт студентів з дисципліни «Менеджмент туризму» для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: Т.В. Шелеметьєва. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. – 51 с.

Укладач: Т.В. Шелеметьєва, д.е.н., професор

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

Відповідальний за випуск: Т.В. Шелеметьєва

Затверджено
на засіданні кафедри
«Туристичного, ресторанного
та готельного бізнесу»

Протокол № 1 від 29.08.2021

НМК факультету
Протокол № 1
від «30» серпня 2021 р.

ЗМІСТ

Вступ	4
Мета та завдання навчальної дисципліни	5
Зміст дисципліни за модулями	7
План практичних занять з дисципліни «Менеджмент туризму»	11
Індивідуальні завдання (тематика рефератів) з дисципліни «Менеджмент туризму»	22
Питання до самостійної роботи студентів (тести)	25
Завдання для контрольних робіт для студентів заочного відділення з дисципліни «Менеджмент туризму»	43
Контрольні питання з дисципліни «Менеджмент туризму»	44
Література для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи	48

ВСТУП

В умовах стрімкого розвитку техніки й технології виробництва, динамічних змін, споживчих властивостей продуктів і послуг, безпрецедентного росту комунікацій і взаємозалежності в управлінні принципову важливість здобуває прагнення до організаційних змін та інновацій як до можливості перешкоджати застою і забезпечувати ефективне використання всіх наявних ресурсів. Головним джерелом усіх цих можливостей стають управління, цілеспрямована діяльність, компетентність і заповзятливість керівників. Створювати умови для цього повинна раціонально побудована організація управління.

Навчальна дисципліна «Менеджмент туризму» призначена для студентів вищих навчальних закладів, що навчаються за напрямом «Туризм».

Для контролю вивчення дисципліни «Менеджмент туризму» передбачені наступні форми організації навчального процесу: лекційні й практичні заняття, написання тематичних рефератів, відповіді на тестові запитання, складання екзамену.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	формування у майбутніх фахівців з туризму знань, умінь та навичок управлінської роботи у сфері туризму та рекреації.
Завдання	➤ Методичні – оволодіння методичним інструментарієм розробки і реалізації завдань менеджменту при формуванні туристичної організації та управлінні її розвитком, виробленні стратегії й плануванні туристичного бізнесу тощо. ➤ Пізнавальні – набуття студентами знань із питань організації туризму та ознайомлення зі складовими елементами туристичної індустрії; розуміння основних чинників функціонування й розвитку туристичних організацій; опанування управлінських функцій та ознайомлення з головними проблемами туристичного менеджменту. ➤ Практичні – формулювати місію та цілі підприємств в туристичного сервісу; аналізувати вплив макросередовища на діяльність туристичної фірми; формувати організаційні структури управління різних типів для підприємств у сфері туризму та рекреації; оцінювати ефективність структур управління; укласти статут для підприємств у сфері туризму та рекреації; мотивувати працівників туристичної фірми; контролювати діяльність туристичної фірми; оцінювати ефективність контролю; розраховувати показники ефективності надання послуг в туризмі: коефіцієнти спеціалізації, пропорційності, паралельності, прямоочності, безперервності та ритмічності.
У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати	
загальні	здатність до абстрактного мислення, аналізу та
компетентності:	синтезу; здатність застосовувати знання у

практичних ситуаціях; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; здатність до адаптації та дії в новій ситуації; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; здатність працювати в команді; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); здатність розробляти та управляти проектами; здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт; здатність працювати в міжнародному контексті; визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

фахові

компетентності:

вміти з'ясовувати причинно-наслідкові зв'язки в організаціях, аналізувати й узагальнювати матеріал у певній системі, порівнювати факти на основі здобутих із різних джерел знань; планувати роботу організації, її підрозділів та працівників; добирати виконавців, розподіляти завдання з урахуванням професійних та особистісних рис; мати здатність здійснювати ефективний контроль та оперативне регулювання; використовувати дієві методи менеджменту (економічні, технологічні, адміністративно-розпорядчі і соціально-психологічні); знати технології розробки, прийняття та реалізації управлінських рішень; систему менеджменту підприємства.

Удосконалення навчального процесу передбачає підвищення ролі самостійної роботи. З цією метою дещо скорочується обов'язкове аудиторне навантаження і вивільняється час для самостійної діяльності студентів.

Самостійна робота – органічна частина навчального процесу. Вона допомагає глибоко засвоїти матеріал, закріпити знання, поглибити вміння та навички в пізнавальній діяльності, творчо мислити; виховує організованість і дисциплінованість, активність та ініціативу, настирливість у досягненні мети; сприяє виробленню власних прийомів і методів пізнання, вчить раціонально організовувати та контролювати робочий час.

Однією з форм самостійної роботи є **підготовка до практичних занять**, завдання яких полягає в тому, щоб закріпити і поглибити знання, навчити творчо працювати з літературою, виробити вміння аналізувати процеси і події, розвивати здатність до самостійних суджень, висловлювати і відстоювати свої погляди, навчити готувати реферати, повідомлення з окремих питань, виступати з ними на заняттях.

Виконання **домашнього завдання** можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті.

Реферат – це короткий виклад у письмовому вигляді або у формі доповіді змісту наукової праці, літератури по темі.

Підготовка рефератів – засіб оволодіння методикою і навичками роботи з літературою, використання загальних теоретичних і методологічних положень в ході аналізу певних процесів, явищ, подій, уміння пов'язати матеріал і реальність, обґрунтувати свої висновки. Разом з тим реферат – одна з форм перевірки знань студентів.

Вимоги до оформлення рефератів та контрольних робіт

Реферат або контрольна робота виконуються на одному боці аркуша білого паперу формату А 4 (210 x 297 мм). Текст розташовується через півтора міжрядкових інтервали до тридцяти рядків на сторінці у текстовому редакторі Word шрифтом Times New Roman, 14 кеглем. Допускається розміщувати таблиці та інші ілюстративні матеріали.

Текст реферату або контрольної роботи розміщується на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 10 мм, зверху та знизу – 20 мм. Абзаци в тексті потрібно починати з відступу, що дорівнює 5-и знакам (1,25). Відступи мають бути однаковими впродовж всього тексту. Виділення фрагментів тексту реферату або контрольної роботи **жирним шрифтом** або *курсивом* не дозволяється.

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Тема 1. Сутність і зміст менеджменту туризму.

Організаційно-управлінський процес у туризмі. Основні поняття й управлінські категорії туризму. Туристична послуга та її особливості. Туристичний продукт. Структура туристичного продукту. Історичні й сучасні інструменти управління. Ринкова сутність туризму. Попит у сфері туризму. Сутність неоднорідності попиту на туристичні послуги. Туристична пропозиція. Особливості менеджменту в туризмі.

Тема 2. Еволюція менеджменту туризму.

Етапи та управлінські революції. Етапи передісторії туризму. Періодизація менеджменту туризму. Розвиток менеджменту на етапі становлення соціального туризму. Заслуга Ф. Тейлора та його послідовників у розвитку менеджменту як науки. Сутність внеску в теорію менеджменту представників адміністративної (класичної) школи. Тенденції розвитку світового туризму від початку XX ст. до Другої світової війни. Основні відмінності адміністративної школи менеджменту від наукової школи і школи людських відносин. Розвиток менеджменту та туризму в другій половині XX ст.

Тема 3. Функції і принципи менеджменту туризму.

Функції управління в туризмі та їх взаємозв'язок. Функція планування в туризмі. Види планів в залежності від рівня організації. Організаційна функція в туризмі. Мотивація як функція управління в туризмі. Основні групи мотивації подорожей. Контроль в управлінні туристичною діяльністю. Види контролю в управлінні. Технологія контролю в практиці управління. Принципи менеджменту в туризмі та їх класифікація. Загальні принципи управління у туризмі. Приватні принципи управління у туризмі.

Тема 4. Система методів менеджменту туризму і їх взаємозв'язок.

Поняття і класифікація методів менеджменту в туризмі.

Організаційно-адміністративні методи менеджменту в туризмі. Регламентування. Нормування. Інструктування. Розпорядчий вплив. Сутність та значення економічних методів управління в туризмі. Планування. Аналіз. Фінансування. Стимулювання. Господарський розрахунок. Ціноутворення. Кредитування і облік. Соціально-психологічні методи управління в туризмі. Самоуправління як метод управління.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ.

Тема 1. Система і структура управління в туризмі.

Система управління туризмом. Вплив на туризм факторів зовнішнього середовища. Поняття структури управління в туризмі. Типи організаційних структур управління в туризмі. Лінійна організаційна структура управління. Основні недоліки та переваги. Функціональна організаційна структура управління. Основні недоліки та переваги. Лінійно-функціональна організаційна структура управління. Основні недоліки та переваги.

Тема 2. Стиль керівництва туристичною фірмою і управлінські рішення.

Поняття про стилі керівництва туристською фірмою. Стили керівництва: управляти; направляти; підтримувати; делегувати повноваження. Зміст і види управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Процес ухвалення управлінських рішень в туристичній діяльності. Методи прийняття управлінських рішень.

Тема 3. Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами туризму.

Сутність комунікацій у менеджменті туризму. Способи передачі інформації. Основні типи комунікаційних перешкод. Види комунікацій. Значення в менеджменті туризму модель процесу обміну інформацією. Горизонтальний і вертикальний розподіл праці на підприємствах туризму. Зовнішні комунікації: взаємодія зі споживачами послуг. Види зв'язків: формальні і неформальні. Основні форми ділового спілкування. Сутність принципів ділового етикету.

Інструменти ораторського мистецтва використовувані менеджерами з туризму. Невербальні прийоми комунікацій.

Тема 4. Ефективність і успішність менеджменту туризму.

Поняття ефективності менеджменту туризму. Економічна ефективність менеджменту туризму. Соціальна ефективність менеджменту туризму. Формування ефективної організаційної структури туризму. Ефективність управлінських рішень. Ефективність управління персоналом. Ефективність та успішність менеджменту туризму. Оцінювання фінансово-економічної діяльності туристичної фірми. Характеристика компонент туристичних витрат. Сутність ефективності управління в економічному аспекті.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1

Тема: Сутність і зміст менеджменту туризму

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?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2

Тема: Еволюція менеджменту туризму

1. Порівняйте мотиви подорожування у давні часи, в індустріальний період і на сучасному етапі.

2. Які є історичні та соціально-економічні передумови виокремлення менеджменту в галузь людської діяльності?

3. Які є історичні та соціально-економічні передумови виокремлення туризму в галузь людської діяльності?

4. Охарактеризуйте періодизацію управлінської діяльності.

5. Охарактеризуйте періодизацію управлінської наукової думки.

6. Охарактеризуйте періодизацію розвитку туристичної діяльності.

7. Які історичні та соціально-економічні фактори зумовлюють потребу в детальній періодизації менеджменту туризму на теренах, до яких входила свого часу Україна?

8. Охарактеризуйте причини, які стали результатом промислових революцій XVIII ст. і зумовили зародження управлінської наукової думки.

9. Які суттєві риси визначають етап зародження індустріальних відносин у сфері туризму?

10. У чому полягає сутність характерних рис менеджменту туризму в XVIII-XIX ст.?

11. Які основні настанови мали перші «індустріальні» менеджери?

12. Які фактори спонукали до розвитку туризму на початку XX ст.?

13. Яка заслуга Ф. Тейлора та його послідовників у розвитку менеджменту як науки?

14. У чому полягає сутність внеску в теорію менеджменту представників адміністративної (класичної) школи?

15. Охарактеризуйте тенденції розвитку світового туризму від початку XX ст. до Другої світової війни.

16. Виявіть і назвіть основні відмінності адміністративної школи менеджменту від наукової школи і школи людських відносин.

17. Охарактеризуйте провідні тенденції розвитку світового туризму у другій половині XX ст.

18. Охарактеризуйте провідні ознаки розвитку вітчизняного туризму у другій половині XX ст.

19. Охарактеризуйте досягнення школи поведінкових наук.

20. Що означає «кількісний підхід» до менеджменту?

21. У чому полягає сутність процесного підходу? Які можливості його застосування в управлінні туристичною діяльністю?

22. Які переваги має використання системного підходу в туризмі?

23. У чому полягає основна ідея ситуаційного підходу? Які переваги він має для управління туристичною діяльністю і чому?

24. У чому полягає сутність застосування в туризмі сучасних концепцій менеджменту?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3

Тема: Функції і принципи менеджменту туризму

1. Що таке функції менеджменту?
2. У чому полягає сутність основних функцій менеджменту в туризмі?
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 в туризмі.

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

26. Назвіть основні умови (вимоги) ефективного контролю в туризмі.

27. У чому полягає сутність системи контролінгу?

28. Дайте визначення і поясніть сутність принципів управління в туризмі.

29. Назвіть найважливіші принципи менеджменту в туризмі.

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 в туризмі?

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?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4

Тема: Система методів менеджменту туризму і їх взаємозв'язок

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. Які методи менеджменту належать до групи економічних?

10. Що таке господарський розрахунок?

11. Дайте визначення стимулювання.

12. Що таке ціноутворення?

13. Що таке кредитування?

14. Назвіть форми кредиту.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5

Тема: Система методів менеджменту туризму і їх взаємозв'язок

1. Як регламентування проявляється в туризмі?

2. Приклади використання нормування в туристичній галузі.

3. Назвіть особливості інструктування в туризмі?

4. Яка відмінність адміністративних методів від економічних?

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

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

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

8. У чому полягає сутність фінансової політики турфірми?

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

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

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6

Тема: Система і структура управління в туризмі

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?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7

Тема: Стиль керівництва туристичною фірмою і управлінські рішення

1. Характеристика традиційних стилів управління.

2. Дайте визначення поняття управлінське рішення і розкрийте особливості управлінських рішень у сфері туризму.

3. За якими ознаками класифікують управлінські рішення?

4. Яку роль відіграє діагностика проблеми в управлінні туризмом?

5. Як реалізується вплив різних факторів на процес прийняття рішення?

6. Які вимоги висуваються до управлінських рішень?
7. Які моделі прийняття управлінських рішень найпоширеніші в туризмі?
8. Чим відрізняються методи прийняття управлінських рішень від методів менеджменту?
9. Охарактеризуйте основні методи прийняття управлінських рішень.
10. Яку роль в управлінні туризмом відіграють методи прогнозування?
11. Розкрийте сутність програмування управлінських рішень.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 8

Тема: Стиль керівництва туристичною фірмою і управлінські рішення

Вибір індивідуального стилю керівництва колективом є одним з найважливіших завдань для менеджера. Звичайно виділяють 5 основних стилів керівництва.

1. Невтручання - низький рівень піклування про виробництво і людей. Керівник не керує, багато завдань виконує сам. Рівень делегування дуже малий.

2. Тепла компанія - високий рівень піклування про людей. Прагнення до встановлення дружніх відносин, приємної атмосфери та зручного темпу роботи. При цьому керівника не дуже хвилює, які результати будуть досягнуті.

3. Задача - увага керівника повністю зосереджується на виробництві. Підлеглим або зовсім не приділяється увага, або вона дуже мала.

4. Золота середина - керівник у своїх діях намагається орієнтуватися як на інтереси людей, так і на виконання задач. Керівник вимагає дуже багато від співробітників, але й не займається потуранням.

5. Команда - керівник повністю орієнтований на досягнення оптимального з'єднання інтересів людей і виробництва. Спільні обов'язки, які беруть керівник і підлеглі для досягнення цілей організації, ведуть до довіри і поваги у взаємовідносинах.

Дайте відповідь на слідуючи питання:

- 1) Який стиль керівництва, на ваш погляд, є найкращим? Обгрунтуйте свою думку.
- 2) Чи залежить стиль керівництва від типу організації, її розміру і т.і. ?
- 3) Чи залежить стиль керівництва організацією від складності виробництва, рівня підготовки, освіти підлеглих?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9

Тема: Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами туризму

1. У чому полягає сутність комунікацій у менеджменті?
2. Назвіть способи передачі інформації.
3. Опишіть основні типи комунікаційних перешкод.
4. Охарактеризуйте види комунікацій.
5. Яке значення в менеджменті туризму має модель процесу обміну інформацією?
6. Охарактеризуйте основні форми ділового спілкування.
7. У чому полягає сутність принципів ділового етикету?
8. Як організовується ділова бесіда?
9. Яка робота і фактори визначають ефективність проведення ділових парад?
10. Які етапи, методи й умови визначають ефективні переговори?
11. Які вимоги висуває робота менеджера туризму до ораторського мистецтва?
12. Які інструменти ораторського мистецтва використовуються менеджерами туризму для підвищення ефективності спілкування?
13. Як модель постановки запитань дає змогу з'ясувати потреби й мотиви клієнта?
14. Яку роль у роботі менеджера туризму відіграють невербальні прийоми комунікацій?
15. Охарактеризуйте роль міміки обличчя у контексті управління комунікаціями в туризмі.
16. Охарактеризуйте роль постави й ходи у контексті управління комунікаціями в туризмі.
17. Охарактеризуйте роль мови рук у контексті управління комунікаціями в туризмі.

18. Як на комунікативний процес впливає спілкування з представниками інших держав?

19. Які елементи комунікативного процесу вимагають особливого ставлення при спілкуванні з представниками інших держав?

20. Поясніть неможливість використання висловів «У вас, в Англії...», «Ви, англійці...», якщо у складі групи шотландці або уельські.

21. Розкрийте сутність маркетингових комунікацій турфірми.

22. Охарактеризуйте завдання управління маркетинговими комунікаціями.

23. Охарактеризуйте суттєві елементи процесу вибору цільової аудиторії турфірми.

24. Розкрийте сутність управлінської діяльності в контексті вибору повідомлень, засобів їх передачі та джерел у маркетингових комунікаціях турфірми.

25. Яку роль у маркетингових комунікаціях турфірми відіграє зворотний зв'язок?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 10

Тема: Ефективність і успішність менеджменту туризму

1. Розкрийте сутність поняття «ефективність менеджменту туризму».

2. Які складники має успішність управління в туризмі?

3. Розкрийте сутність принципів управління, спрямованого на успіх в туристичній галузі.

4. У чому полягає сутність ефективності управління в економічному аспекті в туризмі?

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 в туристичній галузі.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 11

Тема: Ефективність і успішність менеджменту туризму

Розрахунок ефективності управління діяльністю на прикладі туристичної фірми.

Ефективність управління, як правило, 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).

Інтегральний показник ефективності управління розраховується за формулою:

$$K_{\text{еф.у}} = 1 - \left(\frac{B_y \times \mathcal{U}_y}{\Phi_{\text{оз}} \times \Phi_{\text{в}}} \right),$$

де $K_{\text{еф.у}}$ – коефіцієнт ефективності управління;

B_y – витрати на управління, що припадають на одного працівника підприємства;

$\mathcal{U}_y$ – частка кількості управлінських працівників у загальній кількості працівників підприємства;

$\Phi_{\text{оз}}$ – фондоозброєність (вартість основних та оборотних засобів на одного працівника);

$\Phi_{\text{в}}$ – фондovіддача (умовно чиста продукція на одиницю основних та оборотних фондів).

Врахувати, що генеральний директор визначає, здійснює та координує всі види діяльності підприємства під наглядом Загальних зборів засновників Приватного підприємства. Також, генеральний директор керує всіма структурними підрозділами підприємства, організовує їх роботу, здійснює контроль за своєчасним та якісним виконанням посадових обов'язків працівників. Крім того, саме генеральний директор здійснює кадрову політику та контроль за наймом співробітників, забезпечує їх навчання.

Вихідні дані для розрахунку інтегрального показника ефективності управління туристичної фірми «Тревел Січ» наведено у таблиці 1.

Таблиця 1 – Вихідні дані

Показники	Рік		
	2017	2018	2019
Обсяг наданих послуг, тис. грн.	30205,0	29515,0	35195,0
Середньорічна вартість основних фондів, тис. грн.	15671,0	14612,95	11477,05
Середньооблікова чисельність працівників туристичної фірми, осіб	6	6	6
Витрати на управління туристичною фірмою, тис. грн.	9716,4	6563,4	14202
Витрати на управління, що припадають на одного працівника туристичної фірми, тис. грн.			
Частка кількості управлінських працівників у загальній кількості працівників туристичної фірми			
Фондовіддача, грн/грн			
Фондоозброєність праці, грн/осіб			

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ) З ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ»

Виконання індивідуального самостійного завдання можливе у вигляді реферату за наступними темами:

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.

6. Туристична організація як соціальна структура
7. Визначення організації як соціальної структури.
8. Сучасна організація та її залежність від факторів макросередовища.
9. Види організацій сфери туристичного бізнесу України.
10. Моделювання організаційних структур управління в туризмі
11. Сутність та особливості організаційних структур.
12. Типи організаційних структур управління.
13. Умови ефективності структури управління підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.
14. Фактори, принципи та функції менеджменту в туризмі
15. Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління.
16. Поняття функцій менеджменту та їх роль в управлінні туристичними підприємствами.
17. Організація виробництва послуг як функція туристичного менеджменту
18. Сутність та завдання функції організації виробництва послуг у сфері туристичного бізнесу.
19. Функція менеджменту «організація виробництва послуг проживання».
20. Функція менеджменту «організація виробництва послуг харчування».
21. Мотивація і стимулювання в готельному, курортному та туристичному сервісі
22. Теоретичні основи мотивації й стимулювання
23. Стимулювання праці працівників в готельному, курортному та туристичному сервісі.
24. Мотиваційні основи управлінської праці.
25. Функція контролю у готельному, курортному та туристичному сервісі
26. Сутність, види та принципи контролю.
27. Процес здійснення контролю на підприємствах сфери туризму.
28. Ефективність функції контролю у туристичному бізнесі.
29. Планування як функція менеджменту туристичного підприємства

30. Сутність та види планування.
31. Планування розвитку туристичних підприємств на основі результатів дослідження попиту та можливостей ринку.
32. Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах туристичного сервісу
33. Планування діяльності підприємств на основі аналізу факторів зовнішнього середовища.
34. Планування діяльності підприємств на основі аналізу факторів внутрішнього середовища.
35. Стратегічне планування й управління в туристичному бізнесі.
36. Система методів менеджменту у роботі підприємств туристичного сервісу
37. Економічні методи менеджменту, їх значення та ефективність використання.
38. Організаційно-адміністративні методи управління в туризмі.
39. Соціально-психологічні методи управління.
40. Управлінські рішення у менеджменті підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу
41. Зміст і види управлінських рішень.
42. Прийняття, реалізація та контроль виконання рішень.
43. Стилі прийняття управлінських рішень в туризмі та ефективність їх виконання.
44. Сучасні технології управління колективами в туризмі
45. Кадровий потенціал підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.
46. Підбір управлінських кадрів і формування їх резерву.
47. Структура особистості ефективного керівника.
48. Особливості зарубіжних технологій управління колективами.
49. Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами сфери туризму
50. Види комунікацій та їх структурних схем.
51. Елементи моделі комунікаційного процесу.
52. Комунікаційні процеси на підприємствах.
53. Інформаційні та організаційні ресурси підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.

54. Ефективність менеджменту в туризмі.
55. Економічна ефективність менеджменту в туризмі.
56. Соціальна ефективність менеджменту в туризмі.
57. Ефективність управління персоналом.
58. Розвиток менеджменту туризму на Україні.
59. Система управління туризмом.
60. Структура інвестиційних програм.
61. Туристична фірма як система.
62. Туристична організація та туристичне підприємство.
63. Туристична пропозиція.
64. Формальні та неформальні організації.
65. Формування ефективної організаційної структури туризму.
66. Експертна оцінка персоналу прийом на роботу.
67. Ефективність управління персоналом.
68. Завдання менеджера при комплектації кадрів.
69. Загальні поняття теорії мотивації.
70. Зміст та особливості управлінської діяльності у туризмі.
71. Значення управління людськими ресурсами в туристичних фірмах.
72. Кадрова служба туристичної організації.
73. Кваліфікаційні вимоги фахівців туристичної галузі.
74. Корпоративна культура в туризмі.
75. Культура управлінської праці у туристичній галузі.
76. Методи оцінки персоналу в туризмі.
77. Методи планування потреби в персоналі в туризмі.
78. Мінімізація помилок під час найму.
79. Організація навчання та підготовки кадрів.
80. Основні напрямки раціональної організації труда.

ПИТАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ (ТЕСТИ)

Тема 1. Сутність і зміст менеджменту туризму.

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 туруслуг, який викликає інтегральний інтерес і об'єднує мотиви особи по рекреаційно-туристичних ресурсів: природних, культурно-історичних, екологічних, етнічних, соціально-демографічних, інфраструктурних і т.ін. - 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.

Тема 2. Еволюція менеджменту туризму.

1. Скільки етапів і революційних перетворень в менеджменту туризму?:

- а) одна
- б) дві
- в) чотири
- г) п'ять

2. Як називають першу управлінську революцію?:

- а) соціальною
 - б) релігійно-комерційною
 - в) виробничою
3. Другу революцію визначають 1760 р. до н. е. і пов'язують з діяльністю царя Хаммурапі, який видав:
- а) книгу «Принципи наукового управління»
 - б) книгу «Дванадцять принципів продуктивності»
 - в) Список законів управління державою для регулювання різноманітних суспільних відносин
4. У передісторії туризму вирізняють такі етапи:
- а) античні мандрівки;
 - б) подорожі у Середньовіччі
 - в) мандрівки Нового часу
 - г) всі перераховані
5. Який етап розвитку менеджменту туризму характеризується окремими прикладами екскурсій, походів, котрі проводилися насамперед з метою освіти і збирання науково-географічної і краєзнавчої інформації:
- а) Просвітницький етап
 - б) Підприємницький етап
 - в) Організаційно-централізований етап
 - г) Адміністративно-нормативний етап
6. Який етап розвитку менеджменту туризму характеризується швидким розвитком туристичної інфраструктури — ресторанів, готелів, транспортної мережі:
- а) Просвітницький етап
 - б) Підприємницький етап
 - в) Організаційно-централізований етап
 - г) Адміністративно-нормативний етап
7. Який етап розвитку менеджменту туризму характеризується швидкими темпами розвитку соціального туризму і ще швидшим відставанням якості обслуговування від стандартів індустрії туризму західних країн:
- а) Просвітницький етап
 - б) Підприємницький етап
 - в) Організаційно-централізований етап
 - г) Адміністративно-нормативний етап
8. Засновником школи наукового управління був:

а) Ф. та Л. Гілберт

б) Ф. Тейлор

в) Г. Ганнт

г) Г. Емерсон

9. Засновник американського автомобілебудування та розробник теорії, яка отримала назву «фордизм» був:

а) Ф. та Л. Гілберт

б) Ф. Тейлор

в) Г. Форд

г) Г. Емерсон

10. Талановитим послідовником Ф. Тейлора автор книги «Продуктивність як основна засада для управління та оплати праці»:

а) Ф. та Л. Гілберт

б) Ф. Тейлор

в) Г. Форд

г) Г. Емерсон

11. Представниками школи наукового управління були:

а) Ф. Тейлор, Ф. та Л. Гілберт

б) Г. Форд, Г. Емерсон

в) Ф. Тейлор, Ф. та Л. Гілберт, Г. Форд, Г. Емерсон

г) А. Файол, М. Блюмфілд, М. Вебер

12. Хто з представників адміністративної школи розробив концепцію менеджменту персоналу, або управління робочою силою?

а) Ф. та Л. Гілберт

б) Ф. Тейлор

в) М. Блюмфілд

г) Г. Емерсон

13. Хто з представників школи людських відносин проаналізував різні стилі управління та розробив теорію лідерства, а також висунув ідею про гармонію праці та капіталу?:

а) Р. Оуен

б) Е. Мейо

в) М. Фоллет

г) Г. Мюнстерберг

14. Під час якого етапу розвитку менеджменту туризму виявляються нові тенденції розвитку туристичного господарства в умовах становлення ринкової економіки:

а) Просвітницький етап

- б) Підприємницький етап
- в) Організаційно-централізований етап
- г) Перехідний етап

15. Яку управлінську революцію часто називають бюрократичною?

- а) першу
- б) другу
- в) четверту
- г) п'яту

Тема 3. Функції і принципи менеджменту туризму.

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 такого контролю — запобігти помилкам в майбутньому?:

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

Тема 4. Система методів менеджменту туризму і їх взаємозв'язок.

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 фірми - це?:
- а) організаційно-адміністративні методи управління;
 - б) економічні методи управління;
 - в) соціально-психологічні методи управління;
 - г) самоврядність.
6. До яких методів управління 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 управління 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.

8. Який метод регулювання передбачає доведення до відома працівника і пояснення йому тих дій, які потрібно виконати, декількома шляхами?:

- а) нормування;
- б) інформування;
- в) інструктування;
- г) планування.

9. Який метод регулювання охоплює сукупність способів, які ґрунтуються на встановленні норм, регламентації дій працівників?

- а) нормування;
- б) інформування;
- в) інструктування;
- г) планування.

10. Яка група методів відіграє важливу роль у процесі управління та визначає чіткість і злагодженість роботи колективу, оперативність рішень, надійність управління?

- а) організаційні;
- б) адміністративні;
- в) інструктування;
- г) планування.

Тема 5. Система і структура управління в туризмі.

1. Система стосунків, в якій туристичні підприємства, організації і регіони взаємодіють із зовнішнім середовищем – це?:

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

2. Учасник туристичного 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 поширена?:

а) лінійна і лінійно-функціональна організаційні структури управління;

б) функціональна і лінійно-функціональна організаційні структури управління;

в) лінійна, функціональна організаційні структури управління

г) лінійна, функціональна і лінійно-функціональна організаційні структури управління.

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-функціональній організаційній структурі;

б) функціональній 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

Тема 6. Стиль керівництва туристичною фірмою і управлінські рішення.

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 туристичного підприємства – 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 управлінські 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.

9. По частоті прийняття 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.

10. По широті обхвату 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.

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. Які 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.

Тема. Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами туридустрії

1. Якого походження поняття «комунікація»?
 - а) латинського походження;
 - б) німецького походження;
 - в) грецького походження;
 - г) французького походження.
2. Процес передачі повідомлення одержувачу від джерела передачі з метою зміни його стану – це?:
 - а) метод;
 - б) стиль;
 - в) комунікація;
 - г) управлінське рішення.
3. Безліч каналів, за допомогою яких відбувається взаємодія об'єктів управління, утворює?:
 - а) організаційну структуру підприємства;
 - б) комунікаційну структуру підприємства;
 - в) лінійну організаційну структуру;
 - г) управлінське рішення.
4. Яка комунікаційна структура підприємства функціонує в рамках однієї частини підприємства або підрозділу?:
 - а) локальна;
 - б) глобальна;
 - в) централізована;
 - г) децентралізована.
5. Яка комунікаційна структура підприємства охоплює підприємство в цілому?
 - а) глобальна;
 - б) локальна;
 - в) централізована;
 - г) децентралізована.
6. За характером сприйняття, інформаційні комунікації поділяються на?:
 - а) цільові;
 - б) непрямі;
 - в) змішані;
 - г) все вірно.
7. Міжособистісні комунікації поділяються на?:

- а) зовнішні, внутрішні;
- б) горизонтальні, вертикальні;
- в) формальні, неформальні;
- г) по низхідній лінії, по висхідній лінії.

8. Організаційні комунікації поділяються на?:

- а) зовнішні, внутрішні;
- б) горизонтальні, вертикальні;
- в) формальні, неформальні;
- г) по низхідній лінії, по висхідній лінії.

9. Якщо взаємодія відбувається тільки за допомогою однієї керівної ланки, то комунікаційна структура буде?:

- а) локальна;
- б) глобальна;
- в) централізована;
- г) децентралізована.

10. За характером взаємодіючих сторін комунікації поділяються на?:

- а) глобальні, локальні;
- б) централізовані, децентралізовані;
- в) міжособистісні, організаційні;
- г) цільові; непрямі; змішані.

11. Поділ загального трудового процесу на різні безперервні, відокремлені, приватні види діяльності зі спеціалізацією виконавців і виробництва називається?:

- а) вертикальним розподілом праці;
- б) горизонтальним розподілом праці;
- в) функціональним розподілом праці;
- г) змішаним поділом праці.

12. Зв'язки підпорядкування, необхідність в яких виникає при наявності декількох рівнів управління – це?

- а) вертикальний розподіл праці;
- б) горизонтальний розподіл праці;
- в) функціональний розподіл праці;
- г) змішаний поділ праці.

13. Позитивним моментом такої структури праці є вузька спеціалізація менеджерів, які працюють в різних відділах і володіють більшою інформацією про продаваних курортах, знайомі зі специфікою різних видів відпочинку і туристичних ресурсах?:

- а) горизонтальний розподіл праці;

- б) змішана форма організації горизонтального поділу праці;
 - в) горизонтальний розподіл праці в залежності від роду виконуваної діяльності;
 - г) горизонтальний розподіл праці в залежності від туристського напрямку.
14. Позитивними характеристиками такого поділу праці є індивідуальний підхід працівників турагентства до його агентам і партнерам, також професіоналізм менеджерів, тому вони працюють на вузькому напрямку?:
- а) горизонтальний розподіл праці;
 - б) змішана форма організації горизонтального поділу праці;
 - в) горизонтальний розподіл праці в залежності від роду виконуваної діяльності;
 - г) горизонтальний розподіл праці в залежності від туристського напрямку.
15. Які зв'язки створюються керівництвом в групах людей і забезпечують досягнення цілей організації?:
- а) формальні;
 - б) неформальні;
 - в) внутрішні;
 - г) зовнішні.

Тема 8. Ефективність і успішність менеджменту туризму.

1. Ефективність управління туризмом розглядається в:
 - а) економічному і соціальному напрямках;
 - б) економічному і науковому напрямках;
 - в) теоретичному і соціальному напрямках.
2. Туристичні 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 розглядає 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 оргструктури;
- в) інтегрований.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОГО ВІДДІЛЕННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ»

Вказівки до виконання контрольної роботи

До методів контролю даної дисципліни можна віднести перевірку конспекту лекцій, перевірку тестових завдань, контрольні роботи, перевірку письмових поточних завдань, екзамен.

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта завдання для контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номеру залікової книжки “3”, то студент вибирає варіант “3”.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Результати самостійної роботи доповідаються на семінарському занятті у вигляді доповіді або здаються для перевірки викладачу.

Варіант 1.

1. Організаційно-управлінський процес у туризмі.
2. Приватні принципи управління у туризмі.

Варіант 2.

1. Туристична послуга. Сутність та особливості.
2. Поняття і класифікація методів менеджменту.

Варіант 3.

1. Види контролю в управлінні туристичною діяльністю.
2. Організаційно-адміністративні методи менеджменту.

Варіант 4.

1. Туристичний продукт. Його особливості.
2. Економічні методи управління. Аналіз, господарський розрахунок, стимулювання.

Варіант 5.

1. Особливості менеджменту в туризмі.
2. Самоуправління як метод управління.

Варіант 6.

1. Система управління туризмом.
2. Лінійно-функціональна структура управління.

Варіант 7.

1. Поняття структури управління в туризмі.
2. Поняття про стилі керівництва туристичною фірмою.

Варіант 8.

1. Типи організаційних структур управління в туризмі.
2. Економічна ефективність менеджменту туризму.

Варіант 9.

1. Лінійна організаційна структура управління.
2. Процес ухвалення управлінських рішень в туристичній діяльності.

Варіант 10.

1. Поняття ефективності менеджменту туризму.
2. Формування ефективної організаційної структури туризму.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ»

1. Організаційно-управлінський процес у туризмі.
2. Основні поняття й управлінські категорії туризму.
3. Туристична послуга та її особливості.
4. Туристичний продукт. Структура туристичного продукту.
5. Історичні й сучасні інструменти управління в туризмі.
6. Ринкова сутність туризму.
7. Попит у сфері туризму. Сутність неоднорідності попиту на туристичні послуги.
8. Туристична пропозиція.
9. Особливості менеджменту в туризмі.
10. Етапи та управлінські революції.
11. Етапи передісторії туризму.
12. Періодизація менеджменту туризму.
13. Розвиток менеджменту на етапі становлення соціального туризму.
14. Заслуга Ф. Тейлора та його послідовників у розвитку менеджменту як науки.
15. Сутність внеску в теорію менеджменту представників адміністративної (класичної) школи.
16. Тенденції розвитку світового туризму від початку XX ст. до Другої світової війни.
17. Основні відмінності адміністративної школи менеджменту від наукової школи і школи людських відносин.
18. Розвиток менеджменту та туризму в другій половині XX ст.
19. Провідні тенденції розвитку світового туризму у другій половині XX ст.
20. Провідні ознаки розвитку вітчизняного туризму у другій половині XX ст.
21. Досягнення школи поведінкових наук.
22. Сутність процесного підходу та можливості його застосування в управлінні туристичною діяльністю.
23. Сутність та переваги використання системного підходу в туризмі.
24. Основна ідея ситуаційного підходу та переваги для управління туристичною діяльністю.
25. Сутність застосування в туризмі сучасних концепцій менеджменту

26. Функції управління в туризмі та їх взаємозв'язок.
27. Функція планування в туризмі.
28. Види планів в залежності від рівня організації.
29. Організаційна функція в туризмі.
30. Мотивація як функція управління в туризмі.
31. Основні групи мотивації подорожей.
32. Контроль в управлінні туристичною діяльністю.
33. Види контролю в управлінні.
34. Технологія контролю в практиці управління.
35. Принципи менеджменту в туризмі та їх класифікація.
36. Загальні принципи управління у туризмі.
37. Приватні принципи управління у туризмі.
38. Поняття і класифікація методів менеджменту в туризмі.
39. Організаційно-адміністративні методи менеджменту в туризмі.
40. Регламентування як форма адміністративного впливу менеджера-керівника.
41. Нормування як організаційно-адміністративний метод менеджменту в туризмі.
42. Інструктування як організаційно-адміністративний метод менеджменту в туризмі.
43. Розпорядчий вплив як організаційно-адміністративний метод менеджменту в туризмі.
44. Сутність та значення економічних методів управління в туризмі.
45. Планування як економічний метод управління в туризмі.
46. Аналіз як економічний (загальнонауковий) метод в менеджменті.
47. Фінансування як економічний метод управління в туризмі.
48. Стимулювання як економічний метод управління в туризмі.
49. Господарський розрахунок як економічний метод управління в туризмі.
50. Ціноутворення – важливий важіль економічного управління турфірмою.
51. Кредитування і облік як економічний метод управління в туризмі.
52. Соціально-психологічні методи управління в туризмі.
53. Соціальні методи в практиці управління.
54. Психологічні методи менеджменту
55. Самоуправління як метод управління.
56. Система управління туризмом.
57. Вплив на туризм факторів зовнішнього середовища.

58. Поняття структури управління в туризмі.
59. Типи організаційних структур управління в туризмі.
60. Лінійна організаційна структура управління. Основні недоліки та переваги.
61. Функціональна організаційна структура управління. Основні недоліки та переваги.
62. Лінійно-функціональна організаційна структура управління. Основні недоліки та переваги.
63. Поняття про стилі керівництва туристичною фірмою.
64. Зміст і види управлінських рішень.
65. Класифікація управлінських рішень.
66. Процес ухвалення управлінських рішень в туристичній діяльності.
67. Методи прийняття управлінських рішень.
68. Сутність комунікацій у менеджменті туризму.
69. Способи передачі інформації.
70. Основні типи комунікаційних перешкод.
71. Види комунікацій.
72. Значення в менеджменті туризму модель процесу обміну інформацією.
73. Основні форми ділового спілкування.
74. Сутність принципів ділового етикету.
75. Інструменти ораторського мистецтва використовувані менеджерами з туризму.
76. Невербальні прийоми комунікацій.
77. Роль міміки обличчя у контексті управління комунікаціями в туризмі.
78. Роль поведінки й ходи у контексті управління комунікаціями в туризмі.
79. Роль мови рук у контексті управління комунікаціями в туризмі.
80. Вплив спілкування з представниками інших держав на комунікативний процес.
81. Поняття ефективності менеджменту туризму.
82. Економічна ефективність менеджменту туризму.
83. Соціальна ефективність менеджменту туризму.
84. Формування ефективної організаційної структури туризму.
85. Ефективність управлінських рішень.
86. Ефективність управління персоналом.

87. Ефективність та успішність менеджменту туризму.
88. Оцінювання фінансово-економічної діяльності туристичної фірми.
89. Характеристика компонент туристичних витрат.
90. Сутність ефективності управління в економічному аспекті.

ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Базова

1. Менджмент туризму / Ткач В.О., Беліков С.Б., Зайцева В.М., Камушков О.С. – Запоріжжя: 2011. – 228 с.
2. Корпоративне управління в туризмі / Сазонець І.Л., Ткач В.О., Зайцева В.М., Камушков О.С. – Запоріжжя, 2011. – 224 с.
3. Школа І.М., Корольчук О.П. Менеджмент туризму. – Львів: Книги 20 ст., 2012. – 464 с.
4. Менеджмент туризму: навч. посібник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 402 с.

Допоміжна

1. Балашов А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. – 288 с.
2. Господарський кодекс України : наук-практ. коментар / [авт. кол.: С.В.Ківалов, О. І. Харитонов, Є. О. Харитонов] ; за ред. О.І.Харитонові. – Х. : Одиссей, 2012. – 832 с.
3. Менеджмент : навч. посіб. / Л. С. Шевченко, О. А. Гриценко, С. М. Макуха та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Л. С. Шевченко. – Х. : Право, 2013. – 216 с.
4. Мескон М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; Пер. с англ. О.И. Медведь. - М.: Вильямс, 2012. – 672 с.
5. Основы менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних закладів / кол. авторів; за ред. А.А. Мазаракі; Харків: Фоліо, 2014. – 846 с.
6. Саюн О.В. «Основы менеджменту»: Навчальний посібник – Черкаси – 2014. – 216 с.
7. Шекова Е.Л. Менеджмент и маркетинг в сфере культуры: Практикум: Учебное пособие / Е.Л. Шекова, Г.Л. Тульчинский, В.Н. Евланов. - СПб.: Лань, Планета Музыки, 2012. – 160 с.
8. Шелеметьєва Т. В. Теоретичні та прикладні аспекти управління розвитком туризму в Україні: монографія. Запоріжжя:

Класичний приватний університет, 2019. 356 с.

9. Шелемєтьєва Т. В. Проблеми ефективного менеджменту в діяльності туристичних підприємств. Можливості та розвиток сучасного туризму: світовий та національний досвід: монографія / за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої; Запорізький нац. тех. ун-т. Запоріжжя: ТОВ “ЛПРС” ЛТД, 2014. С. 249–259.

10. Шелемєтьєва Т. В. SWOT-аналіз як дієвий інструмент процесу управління розвитком туризму в Україні. *Інтелект XXI*. 2018. Вип. 6. С. 110–113.

11. Шелемєтьєва Т. В. Пропозиції щодо підвищення ефективності та удосконалення системи управління розвитком туризму в Україні. *Причорноморські економічні студії*. 2019. № 37. С. 61–65.

12. Шелемєтьєва Т. В. Сучасна система управління розвитком туризму в Україні. *Інтелект XXI*. 2019. Вип. 1. С. 121–126.

13. Трохимець О. І., Шелемєтьєва Т. В. Практика стратегічного планування в системі управління розвитком туризму в Україні. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2018. № 4. С. 70–78.

14. Шелемєтьєва Т. В. Використання програмно-цільового методу управління розвитком туризму в регіонах України. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2018. Т. 29 (68). № 6. С. 48–53.

15. Шелемєтьєва Т. В. Зарубіжний досвід управління розвитком туристичної індустрії: реалії та перспективи впровадження в Україні. *Актуальные проблемы современности*. 2017. № 3. С. 110–117.

16. Шелемєтьєва Т. В. Виявлення та аналіз проблем управління розвитком туризму в Україні в умовах трансформації національної економіки. *Актуальные проблемы современности*. 2018. № 4. С. 151–158.

17. Шелемєтьєва Т. В. Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами туріндустрії. Тиждень науки – 2017: матеріали Щоріч. наук.-практ. конф. виклад., наук., молод. учен., аспір., студ., 19–21 квіт. 2017 р., Запоріжжя: ЗНТУ, 2017. С. 1697–1698.

18. Шелемєтьєва Т. В. Особливості, проблеми та зміст

процесу стратегічного управління в туристичній галузі. Сучасні інноваційно-інвестиційні механізми розвитку національної економіки: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 26 жовтн. 2017 р. Полтава: ПНТУ ім. Юрія Кондратюка, 2017. С. 224–226.

19. Шелемєтьєва Т. В. Специфіка управління розвитком туристичної галузі України. *Якість продукції як передумова підвищення ефективності економіки*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 4 лист. 2017 р. Київ: НУХТ, 2017. С. 44–49.

20. Шелемєтьєва Т. В. Методологічні основи управління розвитком туризму. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика*: матеріали V Міжнар. наук.-практ. заоч. конф., 24 лист. 2017 р. Запоріжжя: КПУ, 2017. С. 150–153.

21. Шелемєтьєва Т. В. Механізм управління як невід’ємний елемент системи управління розвитком туризму. *Тенденції розвитку економіки у 2017 році: аналітичний та теоретико-методологічний аспекти*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 1–2 груд. 2017 р. Одеса: ОНУ імені І. І. Мечникова, 2017. С. 54–57.

22. Шелемєтьєва Т. В. Соціальна роль туризму як об’єкта управління. *Сучасні тенденції в економіці та управлінні*: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 15–16 грудня 2017 р. Запоріжжя: Східноукраїнський ін-т економіки та управління, 2017. С. 34–36.

Інформаційні ресурси

1. UNWTO Tourizm Highlights [Електронний ресурс] // – Режим доступу : www.unwto.org. [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

2. UNWTO World Tourizm Barometer [Електронний ресурс] // – Режим доступу : <http://www.unwto.org/facts/menu.html> [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

3. World Tourizm Organization UNWTO [Електронний ресурс] // – Режим доступу : <http://media.unwto.org/ru/press-release/2011-10-12/k-2030-godu-chislo-mezhdunarodnykh-turistov-vyrastet-do-18-milliardov> [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

4. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] / – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/> [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

5. World Tourizm Organization UNWTO [Електронний ресурс] / – Режим доступу : <http://media.unwto.org/ru/press-release/2012-05->

08/postupleniya-ot-mezhdunarodnogo-turizma-prevysili-1-trillion-dollarov-ssha- [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

6. Обзор рынка туристических услуг в Украине [Електронний ресурс] / – Режим доступа : <http://www.rb.com.ua/rus/marketing/tendency/7296/> [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

7. Все о туризме. Туристская библиотека // www.tourlib.net. [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

8. Теория иерархии потребностей А.Маслоу [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: http://www.pms.ru/articles/motiv.php?id_S=80. [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

9. Теория справедливости Адамса [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.klubok.net/article2422.html>. [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

10. Менеджмент [Электрон. ресурс]. – Режим доступа <http://probusiness.in.ua/kb/management/>. [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

11. Модель Портера-Лоулера [Электрон. ресурс]. – Режим доступа http://www.pms.ru/articles/motiv.php?id_S=85. [Посилання дійсне на 10.06.2021 р.]

12. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/1584072043685/turizm/menedzhment_turistichnogo_pidpriyemstva_-_kudla_nye. [Посилання дійсне на 15.06.2021 р.]

13. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/nechauk103.htm. [Посилання дійсне на 15.06.2021 р.]