

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет туризму, бізнесу і психології
Кафедра психології і туризму

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління туристичним підприємством

галузь знань	24 Сфера обслуговування
спеціальність	242 Туризм і рекреація
освітній рівень	другий (магістерський)
освітня програма	Туризмознавство
статус дисципліни	вибіркова

Форма здобуття освіти	денна, заочна
Навчальний рік	2023 - 2024
Семестр	I
Кількість кредитів ЄКТС	3
Мова навчання	українська
Форма підсумкового контролю	залік

Розробник:

Кучай О.В., кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри психології і туризму

Схвалено на засіданні кафедри психології і туризму,
08 червня 2023 року, протокол № 16

Завідувач кафедри



Олександр БОНДАРЕНКО

Пояснювальна записка

Метою вивчення навчальної дисципліни «Управління туристичним підприємством» є набуття та формування теоретико-методичних знань та практичних навичок здобувачів щодо управлінських процесів, циклів і операцій для здійснення ефективного управління туристичним підприємством.

Предметом вивчення вузівського курсу «Управління туристичним підприємством» є система управління сучасним туристичним підприємством, основні форми і методи управління підприємством та інноваційні управлінські інструменти туристських підприємств та корпорацій.

Завданням вивчення дисципліни «Управління туристичним підприємством» є формування світогляду майбутнього фахівця щодо набуття знань про теоретичні засади управління підприємством у сучасних умовах, набуття практичних навичок щодо формування ефективної управлінської команди, яка професійно використовує людський потенціал у досягненні цілей організації та оволодіти навичками використання соціальних і психологічних технологій управління, а також формування таких загальних та фахових компетентностей:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу..

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 8. *Здатність дотримуватися принципів академічної доброчесності у наукових дослідженнях.*

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

Програмні результати навчання, які перевіряються в результаті вивчення дисципліни:

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

РН9. Розробляти та реалізовувати проєкти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними DESTINATIONAMI на національному, регіональному та локальному рівнях.

Курс «Управління туристичним підприємством» для здобувачів спеціальності 242 Туризм складається з одного змістового модуля: ***Теоретико-методологічні та практичні засади управління туристичним підприємством.*** У ньому висвітлюються теоретичні засади управління туристичним підприємством, форми та принципи управління туристичним підприємством, розглядаються особливості кадрової політики туристичного підприємства, досліджуються організаційно-адміністративні та соціально-психологічні методи управління, а також управлінські рішення в менеджменту туристичних підприємств.

Загальний обсяг (відповідно до робочого навчального плану):

Денна форма здобуття освіти:

3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:

лекції – 10 год.
 семінарські заняття – 10 год.
 самостійна робота – 70 год.

Заочна форма здобуття освіти:

3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:
 лекції – 4 год.
 семінарські заняття – 2 год.
 самостійна робота – 82 год.

Навчально-тематичний план дисципліни

«Управління туристичним підприємством»

№ п/ п	№ і назва теми (включно із темами, що винесені на самостійне опрацювання)	Кількість годин							
		Денна форма здобуття освіти				Заочна форма здобуття освіти			
		Разо м	у тому числі			Разо м	у тому числі		
			ле кц ії	семіна рські / практ ичні занят тя	само стійн а робо та		лекці ї	семіна рські / практ ичні занят тя	само стійна робо та
Модуль 1									
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні та практичні засади управління туристичним підприємством									
1.	Тема 1. Класифікація та організаційна структура туристичних підприємств	18	2	2	14	20	2	-	18
2.	Тема 2. Основні форми та принципи управління туристичним підприємством	18	2	2	14	20	2	2	16
3.	Тема 3. Особливості кадрової політики туристичного підприємства	18	2	2	14	16	–	–	16
4.	Тема 4. Організаційно-	18	2	2	14	16	–	–	16

	адміністративні та соціально-психологічні методи управління								
5.	Тема 5. Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств	18	2	2	14	18	–	–	18
	Разом годин за модулем 1	90	10	10	70	90	4	2	84
	Усього годин	90	10	10	70	90	4	2	84

**Перелік тем і зміст лекційних занять
з дисципліни «Управління туристичним підприємством»**

Тема 1. Класифікація та організаційна структура туристичних підприємств. (2 год.)

Зміст лекції: Класифікація видів туристичних підприємств. Основні функції та методи функціонування туристичних підприємств. Види туристичних підприємств. Основні суб'єкти туристичної діяльності. Класифікація туристичних підприємств відповідно до обраної ними стратегії розвитку.

Тема 2. Основні форми та принципи управління туристичним підприємством (2 год.)

Зміст лекції: Управління за контрактом, управління через договір франчайзингу. Основні чинники умов управління за контрактом. Готельні ланцюги як одна з основних форм управління готелями. Умови вступу та особливості функціонування готельних ланцюгів.

Нормативно-законодавча база діяльності туристичних підприємств. Основні складові бізнес-плану. Принципи управління підприємством туристичної індустрії. Зовнішнє та внутрішнє середовище. Види організаційної структури туристичного підприємства.

Тема 3. Особливості кадрової політики туристичного підприємства (2 год.)

Зміст лекції: Зміст та роль кадрового планування. Основні функції кадрової служби. Якість кадрової політики. Розвиток персоналу. Особливості організації праці трудового колективу. Процес планування роботи

персоналу. Основні завдання та функції кадрової служби туристичного підприємства. Принципи управління персоналом. Концепції управління персоналом. Методологічні підходи в управлінні персоналом. Взаємозв'язок системи управління з цілями туристичного підприємства.

Тема 4. Організаційно-адміністративні та соціально-психологічні методи управління (2 год.).

Зміст лекції: Основні групи організаційно-адміністративних методів. Регламентуючі методи. Розпорядчі методи. Методи дисциплінарного впливу. Типи системи підлеглості. Зміст управління підприємствами індустрії туризму.

Тема 5. Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств (2 год.)

Зміст лекції: Зміст і види управлінських рішень. Основні стилі прийняття управлінських рішень. Ефективність виконання управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Управлінські рішення за функціональним змістом, за характером вирішуваних завдань, за рівнем ієрархії, залежно від організації розробки рішень, за причиною виникнення.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Денна форма здобуття освіти

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

№ з/п	Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності здобувачів вищої освіти	Максимальна кількість балів
1.	Передбачений підсумковий контроль – залік	1. Аудиторна та самостійна навчальна робота здобувача вищої освіти	50
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	50

Рейтинг модуля обчислюється у такий спосіб.

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача

(аудиторна робота та позааудиторна самостійна робота) здійснюється у національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»), «незадовільно» («2»). Невиконання завдань самостійної роботи позначаються «0».

Критерії оцінювання аудиторної роботи

№ п/п	Види навчальної діяльності	Оцінка	Критерії оцінки
1.	Відповідь на основні питання	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем. Демонстрація самостійного знаходження відповіді на проблемні запитання, спираючись на лекційний матеріал та додаткову літературу; вміння аналізувати, робити власні висновки; здатність встановлювати міжтематичні та міжпредметні зв'язки.
		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна. На проблемні запитання здобувач знаходить відповідь за допомогою викладача, спираючись переважно на лекційний матеріал без застосування додаткової літератури.
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, неаргументована. Здобувач, формулюючи відповідь на питання, репродуктивно розкриває зміст лекційного матеріалу, допускає помилки у визначенні понять та категорій, не здатний знайти відповідь на проблемні запитання, чи вирішити проблемні завдання.

		2	Відповідь неправильна. Здобувач демонструє нездатність розкрити питання семінару, допускає багато суттєвих помилок у визначенні понять та категорій.
2.	Доповнення, відповіді на проблемні питання, виконання практичних завдань тощо.	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу, систематичну підготовку до занять на основі опрацювання лекційного матеріалу та додаткової літератури.
		4	Висока активність, що свідчить про обізнаність матеріалу. Доповнення підтверджують систематичну підготовку здобувача, але виявляють його репродуктивні, а не власні судження тощо.
		3	Середня активність, що свідчить про недостатню обізнаність матеріалу. Здобувач дає відповіді на запитання поверхнево, допускає помилки у визначенні понять та категорій.
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом.
3.	Експрес-контроль (робота на занятті протягом 10-15 хв.: практичне завдання, тест, вибіркоче опитування ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Поверхнева з порушенням логіки, не аргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.

У випадку, якщо здобувач не відвідав заняття, він не допускається до заліку, якщо не відпрацює пропущене заняття. Якщо здобувач не відвідав жодного семінарського заняття, йому виставляється 0 балів.

Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи здобувача
 Позааудиторна самостійна робота здобувачів включає виконання

завдань, які пропонуються викладачем (письмові практичні роботи, підготовка презентацій та ін.). Самостійна робота оцінюється за п'ятибальною системою.

Робота виконана правильно, творчо і самостійно, демонструє належний рівень знань та сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	«відмінно»
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, демонструє належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, демонструє недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються до даного типу завдань.	«задовільно»
Робота виконана невірно, не відповідає вимогам.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу модуля напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та позааудиторну самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне з усіх поточних оцінок за ці види роботи з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в **рейтинговий бал за роботу протягом семестру** шляхом помноження на **10**. Таким чином, максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру може становити **50**.

Модульна контрольна робота (МКР) є складником семестрового рейтингу та виконується перед заліком. Кожне питання модульної контрольної роботи оцінюється в багатобальній системі.

Максимальна кількість балів за виконану модульну контрольну роботу становить **50 б.** Час виконання модульної контрольної роботи – **1 год. 20 хв.**

Семестровий рейтинговий бал є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за МКР. Максимальний рейтинговий бал студента становить 100 балів.

Підсумкова форма контролю – **залік в усній формі.**

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Тестові завдання (мах – 20 б.)	20	1 правильна відповідь – 1 бал.
Питання	10	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та

(завдання) алгоритмічного рівня (мах – 10 б.)		послідовна, містить самостійні судження;
	8 – 9	відповідь правильна, повна, змістовна, послідовна, але містить незначні помилки у викладі теоретичного матеріалу і практичного розв’язання проблеми;
	4 – 7	відповідь неповна, схематична, є неточності і помилки у розкритті проблеми;
	3 – 1	відсутність вичерпаної відповіді на питання, наявність значної кількості неточностей і фактологічних помилок, що свідчить про поверховість знань здобувача;
	0	відповідь на запитання відсутня або абсолютно невірна.
Питання (завдання) творчого рівня (мах – 20 б.)	20	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв’язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує поняттями та категоріями, аргументовано доводить власну точку зору;
	16 – 19	відповідь змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв’язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	11 – 15	відповідь в цілому правильна, але неповна, містить незначні недоліки, рівень самостійності суджень недостатній;
	6 – 10	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 5	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідаю змісту питання.
Разом	50 балів	

Оцінка в національній шкалі («зараховано», «не зараховано») та оцінка в шкалі ЄКТС виставляються на підставі семестрового рейтингового бала здобувача за дисципліну у такий спосіб:

90 – 100 балів	–	A	} зараховано
82 – 89 балів	–	B	
75 – 81 бал	–	C	
66 – 74 бали	–	D	
60 – 65 балів	–	E	

59 балів і нижче – FX – не

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 60 і вище, отримують оцінку «зараховано» і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку.

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 59 і нижче, складають залік і в разі успішного складання їм виставляється оцінка «зараховано» в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – Е та бал 60. Якщо здобувач під час заліку отримав оцінку «не зараховано», то йому у відомість обліку успішності виставляється оцінка «не зараховано» в національній шкалі, оцінка FX – у шкалі ЄКТС та його семестровий рейтинговий бал за дисципліну.

Критерії оцінювання заліку:

№	Критерії оцінювання	Шкала оцінювання	
		«зараховано»	«не зараховано»
1.	Відповідність змісту	Відповідь здобувача повністю відповідає змісту питання. Основні проблеми розкриті чітко та в повній мірі.	Відповідь здобувача лише частково відповідає / не відповідає змісту питання. Основні проблеми визначено нечітко / не визначено.
2.	Повнота і ґрунтовність викладу	Основні питання розкриті повністю і ґрунтовно.	Основні питання розкриті лише частково і без належної глибини / зовсім не розкриті.
3.	Термінологічна коректність	Здобувач вільно й коректно користується понятійно-категоріальним апаратом дисципліни.	Здобувач майже не користується термінологією.

Оцінка «зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача в повній мірі відповідає всім зазначеним критеріям.

Оцінка «не зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача не відповідає хоча б одному із зазначених критеріїв.

Умови допуску до заліку: повне виконання програми курсу та всіх видів робіт, відпрацювання пропущених лекцій і семінарських занять, виконання самостійної роботи, успішне виконання модульної контрольної роботи.

В умовах **дистанційного навчання** здобувачі складають залік в **он-лайн режимі** на інформаційній платформі Microsoft Office Teams в реальному часі відповідно до розкладу заліково-екзаменаційної сесії, складеного деканатом

факультету. Обов'язковою умовою складання заліку є підключення з відеозв'язком (з персонального комп'ютера, телефону або іншого пристрою). Під час приєднання здобувача вищої освіти до онлайн конференції він / вона для ідентифікації обов'язково має показати свій студентський квиток, залікову книжку або інший документ, що посвідчує особу.

Процес проведення заліку передбачає співбесіду викладача з кожним здобувачем за питаннями підсумкового контролю (додаються). Надання часу для підготовки до відповіді не передбачається.

Під час складання заліку має здійснюватися відеозапис відповідей здобувачів (з обов'язковим інформуванням про це здобувачів перед початком заліку) з подальшим збереженням цих записів. Здобувачі мають дотримуватися усіх вимог академічної доброчесності. У разі їх порушення викладач припиняє процедуру прийняття заліку у здобувача та виставляє 0 балів.

Заочна форма здобуття освіти

Здобувач вищої освіти вважається допущеним до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового іспиту, диференційованого заліку або заліку), якщо він виконав усі види робіт, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни.

На заліку оцінювання засвоєння здобувачем навчального матеріалу здійснюється так само, як на іспиті. Викладач ставить студентові не менше двох питань, які оцінюються кожне **окремо** в 4-бальній шкалі (“відмінно” – “5”, “добре” – “4”, “задовільно” – “3”, “незадовільно” – “2”). Потім виводиться загальна оцінка за відповідь на заліку як середнє арифметичне з оцінок за кожне питання з округленням до десятої частки. Ця оцінка помножується на коефіцієнт **20***.

Отримане значення становить **підсумковий рейтинговий бал**, якому відповідає **оцінка за шкалою ЄКТС** і **оцінка** за національною шкалою (“зараховано”, “не зараховано”) за таблицею:

Підсумковий рейтинговий бал (кількість балів за 100-бальною шкалою)	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за залік
90 – 100	A	зараховано
82 – 89	B	
75 – 81	C	

66 – 74	D	
60 – 65	E	
0 – 59	FX	не зараховано

**Орієнтовні питання модульної контрольної роботи
з курсу «Управління туристичним підприємством»**

1. Дайте визначення сутності організації і управління туристичним підприємством.
2. Управління оборотними активами та аналіз рентабельності туристичного підприємства.
3. Організаційні структури управління.
4. Основні показники якості діяльності туристичного підприємства.
5. Характеристика зовнішнього середовища діяльності туристичного підприємства.
6. Основні форми управління готелями.
7. Стратегія фірми.
8. Складові системи управління бізнесом туристичного підприємства.
9. Сутність та роль стратегічного менеджменту в системі управління підприємством.
10. Етапи формування організаційних структур.
11. Основні умови ефективності структури управління підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.
12. Технологія обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві.
13. Сутність стратегічного управління туристичного підприємства.
14. Основні складові стратегії управління підприємством.
15. Комунікаційні процеси на туристичному підприємстві.
16. Організаційна структура управління.
17. Використання Інтернет технологій у туристичній діяльності.
18. Особливості роботи служби бронювання готельного підприємства.
19. Управління якістю діяльності туристичного підприємства.
20. Кадрове планування в готелі.
21. Якісні характеристики туристичної послуги.
22. Управлінські рішення в процесі керування.
23. Шляхи покращення управління туристичним підприємством.
24. Норми та правила врегулювання конфліктних ситуацій.
25. Управління кар'єрою персоналу в готелі.
26. Технологічні схеми співпраці туристичного оператора з закладами розміщення.
27. Основні типи зв'язків в організаційній структурі.
28. Інформаційні системи і технології в управлінні туризмом.
29. Структура управління готелем.
30. Теоретичні та нормативно-правові основи формування системи

- управління вітчизняним туристичним бізнесом.
31. Політика туристичного підприємства щодо соціального захисту персоналу.
 32. Концептуальні підходи до управління організацією.
 33. Бізнес-планування як основа ефективного управління бізнесом туристичних підприємств.
 34. Особливості функціональної організаційної структури управління.
 35. Етапи формування та реалізації стратегії туристичного підприємства.
 36. Фактори якості кадрової політики.
 37. Теоретичні аспекти управління бізнесом в сучасних умовах.
 38. Типи комерційних туристичних підприємств.
 39. Методологічні аспекти управління бізнесу в сучасних умовах.
 40. Процес пошуку інформації та проведення маркетингових досліджень.
 41. Переваги стратегічного підходу до управління.
 42. Шляхи підвищення мотивації персоналу.
 43. Аналіз управління доходами і витратами готелю.
 44. Управління людськими ресурсами на підприємстві.
 45. Організація транспортних туристичних послуг.
 46. Система автоматизації управління готелем.
 47. Управління якістю сервісного забезпечення туристичного продукту.
 48. Роль керівника в управлінні туристичним підприємством.
 49. Види комунікацій та їх структурні схеми.
 50. Основні елементи моделі комунікаційного процесу.
 51. Інформаційні технології в управлінні туристичним підприємством.
 52. Інноваційні управлінські інструменти туристичних підприємств.
 53. Характеристика системи фінансового менеджменту в туризмі.
 54. Управління комунікаційними процесами.
 55. Групи, види і форми комунікацій туристичного підприємства.
 56. Основні типи комерційних туристичних підприємств.

**Орієнтовні питання до заліку з курсу
«Управління туристичним підприємством»**

1. Сутність організації і управління туристичним підприємством.
2. Охарактеризуйте процес управління оборотними активами та аналіз рентабельності туристичного підприємства.
3. Висвітліть основні організаційні структури управління.
4. Проаналізуйте основні показники якості діяльності туристичного підприємства.
5. Охарактеризуйте зовнішнє середовище діяльності туристичного підприємства.
6. Назвіть основні форми управління готелями.
7. Охарактеризуйте стратегію фірми.
8. Висвітліть складові системи управління бізнесом туристичного

- підприємства.
9. Визначте сутність та роль стратегічного менеджменту в системі управління підприємством.
 10. Проаналізуйте етапи формування організаційних структур.
 11. Назвіть основні умови ефективності структури управління підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу.
 12. Опишіть технологію обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві.
 13. Визначте сутність стратегічного управління туристичного підприємства.
 14. Проаналізуйте основні складові стратегії управління підприємством.
 15. Опишіть комунікаційні процеси на туристичному підприємстві.
 16. З чого складається організаційна структура управління.
 17. Вивітліть використання Інтернет технологій у туристичній діяльності.
 18. У чому полягають особливості роботи служби бронювання готельного підприємства.
 19. Управління якістю діяльності туристичного підприємства.
 20. Розкрийте процес кадрового планування в готелі.
 21. Визначте якісні характеристики туристичної послуги.
 22. Висвітліть управлінські рішення в процесі керування.
 23. Визначте шляхи покращення управління туристичним підприємством.
 24. Опишіть норми та правила врегулювання конфліктних ситуацій.
 25. Опишіть процес управління кар'єрою персоналу в готелі.
 26. Проаналізуйте технологічні схеми співпраці туристичного оператора з закладами розміщення.
 27. Перерахуйте основні типи зв'язків в організаційній структурі.
 28. Опишіть інформаційні системи і технології в управлінні туризмом.
 29. Розкрийте структуру управління готелем.
 30. Висвітліть теоретичні та нормативно-правові основи формування системи управління вітчизняним туристичним бізнесом.
 31. Розкрийте політику туристичного підприємства щодо соціального захисту персоналу.
 32. Розкрийте концептуальні підходи до управління організацією.
 33. Бізнес-планування як основа ефективного управління бізнесом туристичних підприємств.
 34. Проаналізуйте особливості функціональної організаційної структури управління.
 35. Визначіть етапи формування та реалізації стратегії туристичного підприємства.
 36. Назвіть фактори якості кадрової політики.
 37. Висвітліть теоретичні аспекти управління бізнесом в сучасних умовах.
 38. Назвіть типи комерційних туристичних підприємств.
 39. Проаналізуйте методологічні аспекти управління бізнесу в сучасних умовах.
 40. Охарактеризуйте процес пошуку інформації та проведення

- маркетингових досліджень.
41. Обґрунтуйте переваги стратегічного підходу до управління.
 42. Розкрийте шляхи підвищення мотивації персоналу.
 43. Аналіз управління доходами і витратами готелю.
 44. Охарактеризуйте управління людськими ресурсами на підприємстві.
 45. Розкрийте процес організації транспортних туристичних послуг.
 46. Висвітліть систему автоматизації управління готелем.
 47. Охарактеризуйте управління якістю сервісного забезпечення туристичного продукту.
 48. Визначте роль керівника в управлінні туристичним підприємством.
 49. Перерахуйте види комунікацій та їх структурні схеми.
 50. Проаналізуйте основні елементи моделі комунікаційного процесу.
 51. Висвітліть роль інформаційних технологій в управлінні туристичним підприємством.
 52. Назвіть інноваційні управлінські інструменти туристичних підприємств.
 53. Охарактеризуйте систему фінансового менеджменту в туризмі.
 54. Висвітліть процес управління комунікаційними процесами.
 55. Проаналізуйте групи, види і форми комунікацій туристичного підприємства.
 56. Визначте основні типи комерційних туристичних підприємств.

Рекомендовані джерела

Базова

1. Бобирева, О.В. (2003). *Управління діяльністю рекреаційних підприємств. Автореф. дис. Канд. екон. наук.*
2. Войтко, С. В. (2016). *Управління трудовими ресурсами : навчальний посібник.* Київ: ТОВ НВП «Інтерсервіс».
3. Кіптенко, В. К. (2010). *Менеджмент туризму: підручник.* Київ: Знання.
4. Кудла, Н.Є. (2012). *Менеджмент туристичного підприємства: Підручник.* Київ: Знання.
5. Король, О.Д., Крачило, М.П. (2008). *Менеджмент туризму: навчальний посібник.* Чернівці: Рута.
6. Семенов, В. Ф. Нечева, Н. В. (2017). Розвиток методичних основ забезпечення ефективності управління персоналом туристично-рекреаційних підприємств в умовах транснаціоналізації . *Економічний вісник НТУУ «КПІ»*, 14. [URL:http://ev.fmm.kpi.ua/](http://ev.fmm.kpi.ua/)

Додаткова

1. Глебова, А. О. (2019). Інноваційні технології у туристичній галузі // *Економіка. Управління. Інновації*, 2(8) [URL:http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm)
2. Кучай, О.В. (2022). Особливості управління процесами ризик-менеджменту на підприємствах туристичної галузі в умовах війни. *Війна та туризм: матеріали міжнар. наук.- практ. конф. (м. Київ, 11 листопада 2022 р.)* Київ: ТОВ «Геопринт», 253-256.
3. Шацька, З.Я., Акульшин, М.І. (2018). Актуальні проблеми та перспективи розвитку сфери туризму в Україні. *Економіка і суспільство*, 19, 699-705
4. Kuchai Oksana (2022). *Ways to increase the efficiency of managing potential of the tourist enterprise*. Modern tourism: global challenges and civilizing values / Series of monographs Faculty of Architecture, Civil Engineering and Applied Arts University of Technology, Katowice Monograph 52, 278-298
5. Kuchai Oksana.(2022). Impact of Marketing Strategy on the Competitiveness of Tourism and Hotel Businesses. *Review of Economics and Finance* ~~this link is disabled~~, 20(1), 399–405.

Інформаційні ресурси

1. UNWTO. World Tourism Barometer. Committed to Tourism, Travel and the Millennium Development Goals. URL: [http:// www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
2. World Tourism Organization UNWTO. URL: <http://www2.unwto.org>.
3. Наукова періодика України. URL: <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
4. Туристична бібліотека. Все про туризм. URL: <https://tourlib.net/ua.htm>

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання якого передбачає навчальна дисципліна

Мультимедійне обладнання; програми Microsoft Word, Microsoft Power Point, додатки платформи для дистанційного навчання Microsoft Office 365.