

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ неперервної освіти і туризму
 Іван ГРИЦЕНКО

«29» серпня 2024 року

«СХВАЛЕНО»
на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу та туризму
Протокол № 2 від «16» серпня 2024 р.

Завідувач кафедри
 Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант ОП «Туризм»
 Ірина КУДІНОВА

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Освітньо-професійна програма «Туризм»

ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: завідувачка кафедри, д.е.н., професор Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

Київ – 2024 р.

Опис навчальної дисципліни
Менеджмент туризму

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	бакалавр	
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»	
Освітня програма	Туризм	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	240	
Кількість кредитів ECTS	8	
Кількість змістових модулів	4	
Курсовий проект (робота)	х	
Форма контролю	Залік, екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Курс (рік підготовки)	3, 4	2,3
Семестр	6, 7	4,5
Лекційні заняття	60 год.	10
Практичні, семінарські заняття	60 год.	10
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	120 год.	220
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	

1. Мета, завдання, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Метою даної дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти «бакалавр» системного уявлення про сучасне управління підприємствами, здатності забезпечувати високий рівень результативності системи менеджменту та конкурентоспроможність вітчизняних підприємств, впроваджувати сучасні принципи, процеси і механізми менеджменту в підприємствах туристичного бізнесу.

Дисципліна «Менеджмент туризму» є однією з обов'язкових компонент освітньої програми підготовки бакалаврів і сприяє задоволенню освітніх інтересів майбутніх фахівців й розвитку компетенцій, що полягають у засвоєнні знань пов'язаних із формуванням сучасного системного мислення в галузі менеджменту з урахуванням специфіки та особливостей управлінської праці в туристичному бізнесі.

Завданнями вивчення дисципліни є засвоєння студентами основних теоретичних знань та практичних навичок з питань:

- сутності та змісту основних категорій і понять менеджменту;
- застосування наукових підходів до управління підприємствами;
- теоретичних і методологічних засад управління туристичними підприємствами як складної відкритої динамічної системи;
- особливостей управління підприємствами на засадах функціонального підходу;
- формування процесу, технології та цілей управління в організації;
- змісту моделей прийняття управлінських рішень та особливостей їх застосування;
- специфіки формування механізму управління в організаціях;
- особливостей поєднання методів управління;
- складових зовнішнього середовища підприємств туристичного бізнесу, особливостей їх впливу;
- оптимального вибору форм управління та інтеграції підприємств в сучасному туристичному бізнесі;
- сутності та складових системи менеджменту підприємств туристичного бізнесу, особливостей їх взаємодії;
- проблем та особливостей управління підприємствами з урахуванням особливостей господарської діяльності у сфері послуг;
- організації праці персоналу та формування дієвої системи менеджменту підприємств туристичного бізнесу;
- механізму розподілення професійних обов'язків, черговості виконання робіт;
- побудови організаційних структур управління підприємствами туристичного бізнесу;
- операційного управління підприємствами туристичного бізнесу на основі функціонального підходу;
- проблем та особливостей управління кадровим потенціалом підприємств туристичного бізнесу;
- планування, оцінювання, професійного навчання персоналу підприємств туристичного бізнесу;
- оцінювання ефективності управління підприємствами туристичного бізнесу.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність: Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в

процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи екологічних та туризмознавчих наук, з урахуванням принципів збалансованого природокористування, в тому числі на природоохоронних територіях та у сільській місцевості.

Загальні компетентності:

K02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

K04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

K08. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

K09. Здатність виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

K12. Навички міжособистісної взаємодії.

K13. Здатність планувати час та управляти часом.

K14. Здатність працювати в команді та автономно, ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

спеціальні (фахові) компетентності:

K15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

K16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

K17. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

K18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

K22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

K27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

K29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

K30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання:

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська,

соціальнопсихологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПР23. Діяти у відповідності з принципами неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

2. Програма та структура навчальної дисципліни для

- повного терміну денної форми навчання;

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
Змістовий модуль 1. Методологічні засади менеджменту туризму													
Тема 1. Характеристика менеджменту	1	10	2	2			6	14	2	2			10
Тема 2. Функції та процеси менеджменту	2/3	16	4	4			8	12					12
Тема 3. Механізм менеджменту	4/5	16	4	4			8	12					12
Тема 4. Форми управління господарською діяльністю в туризмі	6/7	16	4	4			8	12					12
Разом за змістовим модулем 1.	58		14	14			30	50	2	2			46
Змістовий модуль 2. Підприємства туристичного бізнесу як об’єкт менеджменту													
Тема 5. Менеджмент на різних стадіях життєвого циклу підприємства	8/9	14	4	4			6	14					14
Тема 6. Проектування роботи у підприємствах туристичного бізнесу	10	10	2	2			6	14					14
Тема 7. Проектування організаційних структур управління підприємством	11/12	16	4	4			8	16	2	2			12

Тема 8. Організаційний менеджмент	13/14/ 15	22	6	6			10	12					12
Разом за змістовним модулем 2.		62	16	16			30	56	2	2			52
Змістовний модуль 3. Система функціонального менеджменту підприємства туристичного бізнесу													
Тема 9. Управління персоналом туристичного підприємства	1/2	14	4	4			6	14	2	2			10
Тема 10. Добір персоналу, оцінка та прийом на роботу	3/4	16	4	4			8	14					14
Тема 11. Розвиток персоналу туристичного підприємства	5/6	16	4	4			8	14					14
Тема 12. Управління організаційною поведінкою	7/8	16	4	4			8	14					14
Разом за змістовим модулем 3.		62	16	16			30	56	2	2			52
Змістовний модуль 4. Ефективність менеджменту													
Тема 13. Стратегіч- ний менеджмент підприємства	9/10	16	4	4			8	14					14
Тема 14. Операцій- ний менеджмент	11	8	2	2			4	18	2	2			14
Тема 15. Інноваційний менеджмент туристичного підприємства	12	8	2	2			4	14					14
Тема 16. Самоменеджмент	13/14	16	4	4			8	18	2	2			14
Тема 17. Ефективність управління підприємством	15	10	2	2			6	14					14
Разом за змістовим модулем 4.		58	14	14			30	78	4	4			70
Усього годин		240	60	60	-	-	120	240	10	10			220

3. Теми семінарських, практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Менеджмент: система наукових знань	2
2.	Функції менеджменту	4
3.	Принципи та методи менеджменту	4
4.	Форми управління господарською діяльністю у туристичній сфері	4
5.	Проблеми менеджменту на різних стадіях життєвого циклу підприємства	4
6.	Проектування роботи в підприємстві	2
7.	Проектування та удосконалення організаційних структур управління підприємством	4
8.	Організаційний менеджмент: сутність та складові	6
9.	Основні підходи в управлінні персоналом туристичного підприємства	4
10.	Добір, оцінка та прийом персоналу в туристичне підприємство	4
11.	Рух та професійний розвиток персоналу	4
12.	Організаційна поведінка та основні підходи до її управління	4
13.	Стратегічний менеджмент: методи, принципи та основні етапи	4
14.	Операційний менеджмент підприємства туристичної сфери	2
15.	Управління інноваційними процесами туристичного підприємства	2
16.	Самоменеджмент та його функціональна модель	4
17.	Ефективність менеджменту туристичного підприємства	2
	Разом	60

4. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Характеристика менеджменту	6
2.	Функції та процеси менеджменту	8
3.	Механізм менеджменту	8
4.	Форми управління господарською діяльністю в туризмі	8
5.	Менеджмент на різних стадіях життєвого циклу підприємства	6
6.	Проектування роботи у підприємствах туристичного бізнесу	6
7.	Проектування організаційних структур управління підприємством	8
8.	Організаційний менеджмент	10
9.	Управління персоналом туристичного підприємства	6
10.	Добір персоналу, оцінка та прийом на роботу	8

11.	Розвиток персоналу туристичного підприємства	8
12.	Управління організаційною поведінкою	8
13.	Стратегічний менеджмент підприємства	8
14.	Операційний менеджмент	4
15.	Інноваційний менеджмент туристичного підприємства	4
16.	Самоменеджмент	8
17.	Ефективність управління підприємством	6
	Разом	120

5. Засоби діагностики результатів навчання:

Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

Контрольні запитання

1. Концепція життєвого циклу підприємства.
2. Сучасні підходи до визначення етапів життєвого циклу підприємства туристичної індустрії.
3. Особливості управління підприємствами туристичної індустрії на різних стадіях життєвого циклу.
4. Проблеми та завдання менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємства туристичної індустрії.
5. Функції управління підприємствами туристичної індустрії.
6. Концепція проектування робіт підприємства.
7. Моделі проектування підприємств туристичної індустрії.
8. Поняття, зміст та завдання організаційного менеджменту.
9. Система управління підприємством туристичної індустрії, її основні елементи та еволюція розвитку.
10. Методологічні підходи до формування організаційних структур управління підприємствами туристичної індустрії.
11. Типологія організаційних структур.
12. Поняття та види комунікацій.
13. Фактори ефективності комунікаційної взаємодії між елементами організаційної структури.
14. Комунікаційна структура управління підприємством туристичної індустрії.
15. Комунікаційні мережі в організації туристичної індустрії та їх різновиди.
16. Проблема інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення системи управління.
17. Управлінські повноваження та їх види.
18. Розподіл управлінських повноважень у підприємствах туристичної індустрії.
19. Проблема централізації та децентралізації повноважень у системі управління.
20. Проблема диференціації та інтеграції підрозділів підприємства.

21. Організаційні схеми управління в підприємствах туристичної індустрії.
22. Типи організацій зі взаємодії із зовнішнім середовищем.
23. Принципова схема структури едхократичної організації.
24. Характеристика нових типів організації.
25. Відмінності в прийнятті рішень у традиційній, партисипативній і делегуючій організації.
26. Типи організацій зі взаємодії з людиною.
27. Рівні конфліктів в організаціях.
28. Умови ефективності управлінських рішень.
29. Управління конфліктами і стресами.
30. Влада в управлінні підприємством.
31. Вплив у туристичному підприємстві.
32. Ситуаційні фактори проектування організації.
33. Основні типи ситуацій залежно від характеру факторів зовнішнього середовища.
34. Типи взаємозалежності робіт в організаційному проектуванні.
35. Лінійний та функціональний вид департаментизації.
36. Особливості департаментизацій "за продуктом", "за споживачем", "за ринком".
37. Характеристика факторів, які слід враховувати у проектуванні оптимального масштабу керованості.
38. Системи розподілу прав і відповідальності чи повноважень по рівнях ієрархії.
39. Фактори, які впливають на ступінь централізації чи децентралізації на підприємстві.
40. Матриця моделі "диференціація та інтеграція".
41. Персонал як об'єкт управління.
42. Суть, функції та методи управління персоналом.
43. Система управління персоналом на підприємстві
44. Нормативно-правова база управління персоналом в Україні.
45. Управління персоналом як сфера наукових досліджень.
46. Сучасні проблеми управління персоналом на вітчизняних підприємствах.
47. Зарубіжні практики управління персоналом.
48. Зміст та завдання стратегії управління персоналом організації.
49. Сутність, види та особливості формування і реалізації політики управління персоналом організації.
50. Принципи та напрями формування і реалізації стратегії та політики управління персоналом організації.
51. Зарубіжний досвід формування і реалізації стратегії та політики управління персоналом організації.
52. Нормативно-правове забезпечення процесу формування і реалізації стратегії та політики управління персоналом в Україні.
53. Система нормативно-правового забезпечення управління персоналом.
54. Науково-методичне забезпечення менеджменту персоналу.
55. Інформаційна база управління персоналом.

56. Кадрове забезпечення системи управління персоналом.
57. Структура ресурсного забезпечення управління персоналом та взаємозв'язок його складових.
58. Розробка посадових інструкцій та положень про структурні підрозділи організації.
59. Складові, предмет і об'єкт організаційної поведінки.
60. Теорії організаційної поведінки.
61. Моделі організаційної поведінки.
62. Тенденції розвитку організаційної поведінки.
63. Роль керівника в організації.
64. Особистісні характеристики керівника, вимоги до нього як до лідера.
65. Психологічні особливості стилів керівництва.
66. Мотиваційна сфера особистості керівника.
67. Управлінські ролі керівника.
68. Типи і причини конфліктів. Управління конфліктною ситуацією.
69. Соціально-психологічний клімат у трудовому колективі.
70. Основні особливості феномену керівника.
71. Розкрийте особливості мотиваційної сфери особистості керівника.
72. Системи управління конфліктами в організації.
73. Служба персоналу організації: сутність, напрями та завдання.
74. Структура, види та організація діяльності служб персоналу організацій.
75. Статус, ролі, функції та завдання керівника служби персоналу організації.
76. Кадрове діловодство.
77. Аналіз та оцінка ефективності роботи менеджера з персоналу організацій.
78. Сутність, мета і завдання планування та формування персоналу.
79. Визначення потреби підприємства у персоналі.
80. Роль ринку праці у забезпеченні формування персоналу підприємства.
81. Розвиток персоналу як засіб забезпечення його конкурентоспроможності.
82. Система розвитку персоналу в організації.
83. Оцінка ефективності атестації та розвитку персоналу.
84. Сутність моделі партнерства з планування і розвитку кар'єри фахівців в організації.
85. Первинна професійна підготовка робітників на виробництві.
86. Роль планування трудової кар'єри у забезпеченні розвитку персоналу організації.
87. Модель партнерства з планування і розвитку кар'єри фахівців в організації.
88. Рух персоналу як об'єкт аналізу та оцінки.
89. Підходи до аналізу та оцінки показників руху персоналу на підприємстві.
90. Аналіз забезпеченості підприємства персоналом.
91. Робочий час як універсальна міра кількості праці та його законодавче регулювання.
92. Правила внутрішнього трудового розпорядку як засіб регулювання робочого часу. Режим праці й відпочинку.
93. Методи аналізу ефективності використання робочого часу.

94. Фактор часу в управлінні підприємством.
95. Сутність та види систем оцінювання персоналу.
96. Методичні підходи до оцінювання персоналу підприємства.
97. Основні етапи процесу оцінювання персоналу підприємства.
98. Сутність соціального партнерства та його роль у функціонуванні ринкової економіки.
99. Сторони соціального партнерства.
100. Принципи соціального партнерства.

Тести

1. Менеджмент – це:

- а) сукупність стійких норм, принципів та вірувань відносно того як дана організація повинна і може реагувати на зовнішній вплив, як варто вести себе в організації і яка сутність її існування;
- б) сукупність принципів, методів, засобів та форм управління виробництвом з метою підвищення його ефективності та прибутковості;
- в) сукупність взаємодіючих елементів, які утворюють єдине ціле.

2. Менеджмент як процес:

- а) уміння добиватися поставлених цілей, спрямовуючи працю, інтелект, мотиви, поведінку людей, які працюють на підприємстві;
- б) специфічний підрозділ сучасних підприємств;
- в) упорядковані знання про управління, які дозволяють не тільки своєчасно та якісно керувати поточними справами, але і прогнозувати розвиток справ і у відповідності до цього розробляти політику підприємства.

3. Внутрішнє середовище підприємства:

- а) формується під впливом змінних, які безпосередньо впливають на процес виробництва продукції та послуг;
- б) сукупність змінних, які знаходяться за межами підприємства і не являються сферою безпосереднього впливу з боку його менеджменту;
- в) поєднання (а) та (б).

4. Зовнішнє середовище може бути:

- а) прямого впливу;
- б) непрямого впливу;
- в) поєднання (а) та (б).

5. Підприємство туристичної індустрії являє собою систему:

- а) відкрити;
- б) закрити;
- в) технічну.

6. Одним із типів управління підприємством туристичної індустрії є:

- а) оптимістичний;
- б) механістичний;
- в) песимістичний.

7. До однієї з моделей управління підприємством відноситься:

- а) управління в умовах достатньо динамічного ринку;
- б) розширення масштабу роботи;
- в) функціональний масштаб роботи.

8. Однією з характеристик послуг є:

- а) стійкість якості;
- б) здатність зберігатись;
- в) нерозривність виробництва і споживання.

9. Предметом управління в сфері туризму є:

- а) економічний механізм і організаційні структури;
- б) маркетинг, інформаційно-рекламні технології та персонал;
- в) поєднання (а) та (б).

10. Суб'єктом туризму є:

- а) туристичне підприємство;
- б) туристи;
- в) туристичний регіон.

11. Об'єктом туризму є:

- а) туристичні організації;
- б) споживачі;
- в) поєднання (а) та (б).

12. Малий бізнес:

- а) малі плюс середні підприємства;
- б) малі підприємства;
- в) малі плюс великі підприємства.

13. Кількісним критерієм за яким підприємство відносять до малого є:

- а) чисельність працівників;
- б) територіальна близькість до клієнта;
- в) фінансова та юридична самостійність.

14. До сильних сторін функціонування малих підприємств відноситься:

- а) нестабільність заробітної плати.;
- б) фінансова залежність від інших фізичних та юридичних осіб;
- в) простота управління підприємством.

15. Слабкою стороною діяльності малих підприємств є:

- а) труднощі з фінансуванням;
- б) швидкий строк окупності витрат;
- в) малі строки будівництва та реконструкції підприємства.

16. Франчайзинг це:

- а) договір, угода між продавцем та покупцем, за якою продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій виробництва та обслуговуючих технологій;
- б) угода, яка укладається між власником підприємства і компанією, яка спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств;
- в) привілейне право здійснювати додатковий бізнес.

17. Франшизер:

- а) посередник;
- б) покупець;
- в) продавець.

18. Франчайзі:

- а) продавець;
- б) покупець;
- в) посередник.

19. Переваги франчайзинга:

- а) цілеспрямована підготовка кадрів;
- б) відсутність незалежності франчайзі;
- в) труднощі щодо анулювання договору.

20. Видом франчайзингу є:

- а) галузевий;
- б) діловий;
- в) системний.

21. Найбільшу популярність в індустрії гостинності отримав:

- а) товарний франчайзинг;
- б) виробничий франчайзинг;
- в) діловий франчайзинг.

22. Взаємовідносини франчайзера і франчайзі будуються на основі:

- а) заяви про умови;
- б) договору засновників;

в) протоколу зборів учасників.

23. Роялті це відсоток від:

- а) доходу;
- б) прибутку;
- в) виручки від реалізації послуги (продукту).

24. Паушальні платежі:

- а) відсоток від прибутку;
- б) першочерговий взнос;
- в) твердо зафіксована в договорі сума виплати за певний період часу.

25. Контракт на управління :

- а) договір, угода між продавцем та покупцем, за якою продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій виробництва та обслуговуючих технологій;
- б) привілейне право здійснювати додатковий бізнес;
- в) угода, яка укладається між власником підприємства і компанією, яка спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств.

26. Компанія, яка управляє називається:

- а) продацем;
- б) франчайзодателем;
- в) оператором.

27. Контракт на управління передбачає:

- а) наділення оператора правом управління підприємством;
- б) наділення оператора правом викупу підприємства;
- в) наділення оператора правом продажу підприємства.

28. Діловий франчайзинг:

- а) франчайзі отримує право відкрити підприємство від імені франчайзера з використанням методів, технологій, способів обслуговування, асортимента продукції і процесу організації господарської діяльності франчайзера;
- б) франчайзі отримує право продавати товар під маркою виробника;
- в) франчайзі отримує право виробляти товар під маркою іншого виробника.

29. Одним із напрямів за якими ведуться переговори, якщо власник продає підприємство до закінчення строку дії контракту є:

- а) оператор має право викупити підприємство яким він управляє;
- б) оператор має право накласти вето на рішення власника при виборі покупця;
- в) поєднання (а) і (б).

30. Одним із варіантів зупинення дії контракту на управління є:

- а) якщо одна із сторін не виконує умови контракту на протязі 10 днів;
- б) якщо одна із сторін не виконує умови контракту на протязі 20 днів;
- в) якщо одна із сторін признається банкрутом.

31. Послідовна взаємозалежність робіт передбачає, що:

- а) кінець роботи одного працівника є початком роботи іншого, і навпаки;
- б) перш ніж один працівник приступить до роботи, другий повинен виконати ряд операцій;
- в) всі працівники приймають однакову участь у виконанні даної роботи.

32. Ротація роботи це модель проектування роботи, яка передбачає, що:

- а) працівник наділяється певними правами по виконанню роботи;
- б) працівник переміщується з однієї посади на іншу;
- в) робота може включати в себе декілька операцій і задач.

33. Одним з типів взаємозалежності робіт в організації є:

- а) перехідна;
- б) паралельна;
- в) групова.

34. Модель розширення масштабу роботи передбачає, що:

- а) працівник наділяється певними правами по виконанню роботи;
- б) розширюється кількість операцій або завдань, які виконуються працівником;
- в) працівник переміщується з однієї посади на іншу.

35. Складність роботи це:

- а) ступінь самостійності в прийнятті рішень;
- б) дії, які повинен виконати працівник;
- в) кількість задач чи операцій, які працівник повинен виконати.

36. Зв'язуюча взаємозалежність робіт передбачає, що:

- а) кінець роботи одного працівника є початком роботи іншого і навпаки;
- б) перш ніж один працівник приступить до роботи, другий повинен виконати ряд операцій;
- в) всі працівники одночасно приймають участь у виконанні даної роботи.

37. Управлінське рішення це:

- а) можливість впливати на поведінку інших;
- б) результат аналізу, прогнозування, оптимізації, економічного обґрунтування та вибору альтернативи з багатьох варіантів досягнення конкретної мети;
- в) сукупність прийомів впливу на систему.

38. Однією із вимог, яка пред'являється до управлінських рішень є:

- а) технічність;
- б) адресність;
- в) організаційність.

39. Правомірність рішення полягає в:

- а) відповідності чинному законодавству;
- б) відповідності статуту підприємства;
- в) відповідність між компетенцією менеджера і рівнем прийнятого рішення.

40. Реалізація управлінських рішень з мінімальними витратами виражається через:

- а) реальність;
- б) ефективність;
- в) законність.

41. Комунікація це:

- а) сукупність прийомів впливу на систему;
- б) обмін інформацією;
- в) напрямок управлінської діяльності, який дозволяє здійснити управлінський вплив на об'єкт управління.

42. Комунікаційний стиль це:

- а) поєднання учасників, які беруть участь в комунікаційному процесі за допомогою інформаційних потоків;
- а) відправлення інформації без використання слів;
- в) спосіб, за допомогою якого індивідум будує комунікаційні взаємодії з іншими.

43. Комунікаційна мережа це:

- а) поєднання учасників, які беруть участь в комунікаційному процесі за допомогою інформаційних потоків;
- а) відправлення інформації без використання слів.
- в) спосіб, за допомогою якого індивідум будує комунікаційні взаємодії з іншими.

44. Комунікації між рівнями управління це:

- а) вертикальні комунікації;
- а) горизонтальні комунікації;
- в) поєднання (а) та (б).

45. Семантика вивчає:

- а) засоби використання слів і їх значення;
- б) неякісний зворотній зв'язок;
- в) поєднання (а) та (б).

46. Комунікаційні бар'єри в підприємстві можуть виникати внаслідок:

- а) міжособистих факторів;
- б) організаційних перешкод;
- в) поєднання (а) та (б).

47. Одним із організаційних перешкоджень ефективному обміну інформацією є:

- а) інформаційні перевантаження;
- б) нераціональна організаційна структура та викривлення повідомлень;
- в) поєднання (а) та (б).

48. Інтеграція це:

- а) розподіл в організації робіт між частинами організації;
- б) рівень співробітництва між частинами організації;
- в) рівень співробітництва і розподілу робіт між частинами в організації.

49. Дивізійна структура управління будується на принципі:

- а) територіальному;
- б) продуктовому;
- в) поєднання (а) та (б).

50. Зовнішнє оточення підприємств готельного господарства характеризується:

- а) оперативністю;
- б) невизначеністю;
- в) послідовністю.

6. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни:

- 1) словесний (лекція, дискусія, співбесіда);
- 2) практичний метод (практичні заняття);
- 3) наочний (ілюстрація, демонстрація);
- 4) робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату, написання тез, статей);
- 5) відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- 6) самостійна робота (виконання завдань, «есе», навчальні тести);
- 7) індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

7. Методи оцінювання.

- залік;
- екзамен;
- усне та письмове опитування;

- модульне тестування;
- командні проекти;
- есе;
- захист практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах;
- інші види.

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна та результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

9. Методичне забезпечення

1. Електронний навчальний курс дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України <https://elearn.nubip.edu.ua/mod/assign/view.php?id=526086>).
2. Конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді).
3. Програма виробничої практики.
4. Методичні рекомендації до виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи.

10. Рекомендована література

Основна

1. Білоусов О. М., Лугінін О. Є., Морозова О. Є., Соколова Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Вид-во Гельветика. 2020. 580 с.
2. Дудар Т.Г., Волошин Р.В., Дудар В.Т. Менеджмент: навчальний посібник. Вид-во «Центр учбової літератури». 2024. 326 с.
3. Лісовський П.М. Туристична діяльність: інновація, інвестиція, рекреація: монографія. Вид-во «Ліра-К». 2022. 124 с.
4. Лугінін О.Є., Фомішкін С.В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму: підручник. Вид-во Гельветика. 2019. 342 с.
5. Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенко А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: підручник. Вид-во «Центр учбової літератури». 2020. 328 с.

6. Гаврилюк С.П., Сокол Т.Г., Міхо О.І., Хорошенюк А.П. Тенденції розвитку операційної діяльності туристичних підприємств в Україні // Вчені записки Університету «КРОК» No2(66), 2022. - С. 96-106.

Допоміжна

1. Аманда Коулман. Стратегії кризових комунікацій. Вид-во «Фабула». 2023. 200 с.

2. Балабанова Л.В., Сардак О.В. Управління персоналом: підручник. Вид-во «Центр учбової літератури». 2023. 468 с.

3. Melnychenko S., Bosovska M., Okhrimenko A. The formation of a nation to urism brand of Ukraine // Baltic Journal of Economic Studies. 2021. 7(2). – С. 161-169.

4. Tetiana, H., Chernysh, O., Levchenko, A., Semenenko, O., Mykhailichenko, H. Strategic solutions for the implementation of innovation projects // Academy of Strategic Management Journal, 2019, 18(Special Issue 1), pp. 1–6.

5. Prokopenko, O., Larina, Y., Chetveryk, O., ...Rozhko, N., Lorvi, I. Digital-toolkit for promoting tourist destinations // International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering, 2019, 8(12), pp. 4982–4987.

6. Ратушна Л. Управління маркетингом в діяльності підприємства малого та середнього бізнесу / Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 15-16. – С. 111-115.

Інформаційні ресурси

1. Господарський кодекс України. URL: <https://urstat.com.ua/act/gku>

2. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

3. Journal of Hospitality and Tourism Research. URL: <https://journals.sagepub.com/home/jht>

4. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. URL: <http://itsf.chdtu.edu.ua/>

5. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/>

6. Український онлайн-журнал для професіоналів турбізнесу. URL: <http://turprofi.com.ua/>

7. Українська асоціація турагентів України URL : <https://uata.com.ua/>