

Житомирський державний університет імені Івана Франка
Природничий факультет

Кафедра екології та географії

**ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ
СЕМІНАРСЬКИХ/ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
ОБОВ'ЯЗКОВОЇ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
«МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ ТА РЕКРЕАЦІЇ»**

**для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
усіх форм навчання освітньо-професійної програми «Туризм»**

Галузь знань І Транспорт та послуги
Спеціальність ІЗ Туризм та рекреація
Освітня програма Туризм
Факультет Природничий

Укладачі:

Олена ОВДІЮК

Розглянуто та схвалено:

на засіданні кафедри екології та географії

Протокол від «10» лютого 2025 р. № 12

Завідувач кафедри _____ Олександр ГАРБАР

ЖИТОМИР – 2025

УДК 338.48+658(072)
I-72

Рекомендовано до друку вченою радою Житомирського державного
університету імені Івана Франка
(протокол № 8 від 23.04.2025)

Рецензенти:

ШВЕЦЬ Тетяна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки, підприємництва та туризму Поліського національного університету;

БУРАЧЕК Ігор – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій Державного університету «Житомирська політехніка»;

КАЛІНІЧЕНКО Олена – кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи Житомирського державного університету імені Івана Франка.

- Інструктивно-методичні матеріали для семінарських/практичних занять
- обов'язкової освітньої компоненти «Менеджмент туризму та рекреації» для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти усіх форм навчання освітньо-професійної програми «Туризм». Укладач О. М. Овдіюк. Житомир: ЖДУ імені Івана Франка, 2025. 20 с.

- Подано тематику практичних та семінарських занять при вивченні курсу
- «Менеджмент туризму та рекреації». Для студентів освітньо-професійної програми «Туризм» всіх форм навчання.

УДК 338.48+658(072)
I-72

© Овдіюк О.М., 2025
© Житомирський державний
університет
імені Івана Франка, 2025

ЗМІСТ

1. Вступ.....	4
2. Модуль I. Основи менеджменту туристичної діяльності підприємств сфери туризму та рекреації. Практичне заняття № 1. Тема 1. Сутність і зміст менеджменту туризму і рекреації.....	5
3. Практичне заняття № 2. Тема 2. Закони, закономірності та принципи менеджменту.....	6
4. Практичне заняття № 3. Тема 3. Еволюція менеджменту туризму і рекреації.....	8
5. Практичне заняття № 4. Тема 4. Функції та технологія менеджменту.....	9
6. Практичне заняття № 5. Тема 5. Туристичні організації, як об'єкт управління.....	11
7. Модуль II. Туристична індустрія, як об'єкт управління. Практичне заняття № 6. Тема 6. Ефективний менеджмент – управління, орієнтоване на клієнта. Управління персоналом та процесами праці в туризмі і рекреації.....	12
8. Практичне заняття № 7. Тема 7. Інформація і комунікації у менеджменті.....	14
9. Практичне заняття № 8. Тема 8. Управлінські рішення в туризмі і рекреації.....	15
10. Практичне заняття № 9. Тема 9. Управління конфліктами в туризмі і рекреації.....	17
11. Порядок контролю рівня виконання завдань для практичних занять....	19
12. Рекомендована література.....	20

1. ВСУП

Програма вивчення освітньої компоненти “Менеджмент туризму та рекреації” для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти рівня вищої освіти відповідає освітньо-професійній програмі Туризм.

Предмет - загальні закономірності, принципи розвитку менеджменту туризму, основні елементи туристських організацій, система, структура, функції, методи і стиль управління підприємствами в туристичному бізнесі.

Міждисциплінарні зв'язки: Туристична логістика, Психологія, Економіка туризму та рекреації.

Програма навчальної дисципліни складається з таких модулів:

Модуль 1. Основи менеджменту туристичної діяльності підприємств сфери туризму та рекреації

Модуль 2. Туристичний продукт та його основні характеристики

1. Мета, завдання та результати навчання

1.1. Мета вивчення освітньої компоненти: обґрунтування теоретичних положень з організації туристичного бізнесу, практичних особливостей функціонування та управління підприємств туристичної галузі; формування практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами туристичної сфери, підвищення ефективності їх діяльності.

1.2. Основними завданнями вивчення освітньої компоненти є:

- вивчення основних понять менеджменту в туризмі;
- надання знань про системний підхід до менеджменту туристичного підприємства;
- вивчення впливу макро- та мікросередовища;
- формування вміннь розробляти організаційні структури, здійснювати поточне та стратегічне планування;
- формування вміння оцінювати ефективність менеджменту в туризмі;
- формування управлінських навичок діяльності у готельному, курортному та туристичному сервісі.
- освоєння комплексу знань щодо сутнісних основ та вивчення особливостей управління підприємствами сфери туристичного бізнесу;
- формування необхідних компетенцій щодо використання зарубіжного та вітчизняного досвіду з управління підприємствами та організаціями у сфері туризму.

1.3 Компетентності та програмні результати навчання:

Компетентності

Змістовно освітня компонента спрямована на формування здобувачами вищої освіти здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі у галузі туризму професійної діяльності.

ЗК09. Вміння виявляти і вирішувати проблеми

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

Програмні результати навчання

ПР 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

Освітня компонента «Менеджмент туризму і рекреації» викладається на IV курсі, в 7 семестрі.

На вивчення освітньої компоненти відводиться 135 годин 4,5 кредитів ECTS.

ПЕРЕЛІК ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Модуль I. Основи менеджменту туристичної діяльності підприємств сфери туризму та рекреації

Практичне заняття № 1

Тема 1. Сутність і зміст менеджменту туризму і рекреації

Мета заняття: ознайомлення студентів з метою та завданням курсу “Менеджмент в туризмі та рекреації”; вивчення основних поняття та управлінських категорій туризму; набуття практичних навиків щодо виконання або розуміння конкретних видів робіт, які виконуються в туристичних підприємствах; формування системного мислення та розвиток творчої особистості студентів; закріплення теоретичних знань з даної теми.

Методика проведення практичного заняття № 1

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	X	0,5
2. Ситуаційне завдання	X	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 1)	0,5
4. Розв’язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Організаційно-управлінський процес у туризмі.
2. Основні поняття й управлінські категорії туризму.
3. Історичні й сучасні інструменти управління.
4. Особливості менеджменту в туризмі.
5. Загальні критерії відокремлення туризму від інших видів діяльності.
6. Матеріальні і нематеріальні компоненти туристичного продукту.
7. Будова індустрії туризму.
8. Інтегральна структура туристичного продукту.

Тестування

1. *Що означає менеджмент у сфері туризму та рекреації?*
 1. Вплив на персонал для створення туристичного продукту необхідної якості.
 2. Система заходів впливу на колективи для забезпечення високої якості туристичного продукту.
 3. Сукупність принципів, методів, засобів і форм управління, що сприяють досягненню мети організації.
2. *Яка мета менеджменту в умовах ринкової економіки?*
 1. Своєчасне виконання умов договорів і контрактів.
 2. Підвищення продуктивності праці.
 3. Оптимізація використання всіх видів ресурсів для збільшення ефективності діяльності та прибутків.
 4. Досягнення найкращих можливих соціально-економічних результатів, виходячи з наявних ресурсів або доступних для використання.
3. *Що є об'єктом дослідження в менеджменті?*
 1. Аналіз функцій і структури управління.
 2. Дослідження взаємодії органів управління в туристичній індустрії.
 3. Вивчення принципів, методів і функцій управління.

4. Дослідження відносин між людьми у процесі управління.

4. Що таке мета?

1. Бажаний стан системи та кінцеві результати її діяльності.
2. Узгодження розвитку підрозділів підприємства із загальною метою розвитку системи.
3. Ціль – це сукупність критеріїв, досягнення яких необхідне на конкретному етапі.

5. Що означає формування мети в менеджменті туристичної діяльності?

1. Визначення фактичного стану системи та його порівняння з бажаним.
2. Визначення бажаного, можливого і необхідного стану системи.
3. Оцінка наявних ресурсів і можливостей.
4. Вибір і формування мети з набору альтернативних варіантів.

Практичне заняття № 2

Тема 2. Закони, закономірності та принципи менеджменту

Мета заняття: закріплення теоретичних знань; вивчення основних законів, закономірностей та принципів менеджменту.

Методика проведення практичного заняття № 2

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	X	0,5
2. Ситуаційне завдання	X	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 2)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Закони та закономірності менеджменту: закон відповідності систем цілям; закон відповідності організації системи зовнішньому середовищу; закон інтеграції управління; закон економії часу; закон інерції систем; закон еластичності систем; закон безперервного удосконалення систем.
2. Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації.
3. Класифікація принципів менеджменту.
4. Принцип цілеспрямованості.
5. Принцип ієрархічності.
6. Принцип динамічної рівноваги.
7. Принцип економічності управління.
8. Принцип урахування інтересів.
9. Взаємозв'язок між принципами менеджменту.

Тестування

1. Характер праці менеджера визначається такими факторами:

1. Дотриманням закономірностей, принципів і правил його діяльності.
2. Виконанням основних функцій: планування, організації, обліку, координації тощо.
3. Забезпеченням узгодженості та цілісності системи управління.
4. Організаційним підходом до вирішення завдань (виробничих, управлінських, техніко-організаційних, соціально-економічних), спрямованим на вплив на людей, які повинні безпосередньо виконувати ці завдання.

2. *Що розуміють під принципом управління?*

1. Основні засадничі положення теорії.
2. Керівні правила, основні положення і норми поведінки, якими керуються менеджери в своїй практичній роботі.
3. Основи діяльності людини у колективі.
4. Правила формування організаційних відносин у виробничій системі.

3. *Хто такий менеджер?*

1. Менеджер – це той, хто володіє капіталом, що знаходиться в обігу та приносить дохід.
2. Менеджер – це людина, яка займається бізнесом.
3. Менеджер – це член організації, що здійснює управлінську діяльність і розв'язує управлінські завдання.
4. Менеджер – це людина, яка впроваджує нововведення, інвестує власні кошти в нове підприємство та приймає на себе ризики.

4. *Визначте поняття "компетенція" і "компетентність".*

1. Компетенція – це сукупність знань, а компетентність – правомочність.
2. Компетенція – це рівень знань і навичок, а компетентність – обов'язки і права менеджера.
3. Компетенція – це можливість вирішення питань, а компетентність – сума знань, необхідних для вирішення проблем.
4. Компетенція відображає зміст і ціль прав та обов'язків менеджера, а компетентність охоплює обсяг загальних і спеціальних знань.

5. *Що визначає характер праці менеджера?*

1. Закономірності, принципи і правила роботи менеджера.
2. Реалізація функцій: планування, організації, обліку, координації тощо.
3. Забезпечення узгодженості і єдності системи управління як цілісного процесу.
4. Організаційний підхід до вирішення різних завдань (виробничих, управлінських, техніко-організаційних, соціально-економічних), спрямований на вплив на людей, які безпосередньо виконують ці завдання.

6. *Чому важливий комплексний підхід до оцінки праці та особистих якостей менеджера?*

1. Тому що, наприклад, текстологічні методики не дозволяють оцінити швидкість освоєння навичок та потенційні можливості людини.
2. Тому що абстрактний підхід не враховує специфіку та рівень діяльності різних категорій керівників.
3. Тому що оцінка повинна здійснюватися за низкою критеріїв, які відображають основні функції і якості керівника певної категорії.
4. Тому що комплексний підхід не виключає диференційованого підходу за категоріями керівників.

7. *У чому полягає зміст оцінки управлінського персоналу?*

1. У критеріях оцінки.
2. У стимулюванні подальшої роботи управлінського персоналу.
3. У правильності процедури оцінки.
4. В оцінці особистих якостей, оцінці праці (за часом і складністю) і оцінці результатів праці (прямих та непрямих).

Практичне заняття № 3

Тема 3. Еволюція менеджменту туризму і рекреації.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань в частині дослідження еволюції менеджменту туризму та рекреації; засвоєння основних підходів до управління; дослідження особливостей розвитку управлінської науки в Україні та етапів розвитку менеджменту туризму на території України.

Методика проведення практичного заняття №3

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	X	0,5
2. Ситуаційне завдання	X	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 3)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Історія розвитку управлінської думки у світі та в Україні.
2. Класичні теорії менеджменту: школа наукового управління.
3. Характеристика інтегрованих підходів до управління: процесний підхід; системний підхід; ситуаційний підхід.
4. Вклад у розвиток управлінської науки зарубіжних та вітчизняних учених.
5. Розвиток управлінської науки в Україні.
6. Розвиток менеджменту і туризму, як сфер людської діяльності.
7. Сучасні детермінанти менеджменту туризму. Оптимальність наукових підходів менеджменту в управлінні туристичною діяльністю.
8. Порівняння організацій давнини й сучасності. Етапи розвитку менеджменту туризму на території України.

Тестування

1. Яка наукова школа менеджменту базується на створенні універсальних принципів?
 1. Емпірична школа.
 2. Класична школа управління.
 3. Кількісна школа.
2. Хто є засновником бюрократичної моделі організації в менеджменті?
 1. Ф. Тейлор.
 2. М. Вебер.
 3. А. Файоль.
3. У межах якої наукової школи менеджменту виник біхевіористський напрям?
 1. Школа наукового управління.
 2. Класична школа.
 3. Школа людських стосунків.
4. Яка наукова школа вважається першою, що зробила управління самостійною професійною діяльністю?
 1. Класична школа.
 2. Школа людських відносин.
 3. Емпірична школа.

5. Представники якої школи менеджменту зосереджували увагу на технічних аспектах організацій?

1. Школа людських стосунків.
2. Школа наукового управління.
3. Класична школа.

6. Яка школа менеджменту акцентувала увагу на соціальних аспектах в управлінні?

1. Школа людських стосунків.
2. Школа наукового управління.
3. Класична школа.

Практичне заняття № 4

Тема 4. Функції та технологія менеджменту.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань; набуття навичок розв'язання ситуаційних задач; вивчення особливостей застосування функцій та технологій менеджменту; набуття практичних навичок аналізу та визначення впливу факторів зовнішнього середовища умовного туристичного підприємства.

Методика проведення практичного заняття №4

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування задач	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 4)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Поняття функцій менеджменту.
2. Функції менеджменту, як види управлінської діяльності.
3. Класифікація і характеристика функцій менеджменту.
4. Процес управління, як сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих функцій, методів, управлінських рішень та інших категорій менеджменту.
5. Мета управлінського процесу, його учасники, предмет, засоби здійснення.
6. Управлінський цикл.
7. Управлінські процедури: цілевизначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір варіанта дій, реалізація рішення, зворотний зв'язок.
8. Особливості процесу управління: безперервність, нерівномірність, циклічність, послідовність, мінливість, стійкість.

Практичне завдання

Ситуація для аналізу.

Проблема в компанії "Кофін Крафтс". Компанія "Кофін Крафтс", яка надає готельно-ресторанні послуги, зіткнулася зі значним зниженням прибутку. Незважаючи на зростання обсягів продажів, витрати компанії вийшли з-під контролю.

Висновки консультантів. Після проведення комплексного аналізу діяльності компанії, консультанти виявили одну з основних причин проблеми:

- **Переважання технічних спеціалістів на керівних посадах.** Компанія традиційно просуває на керівні позиції працівників з високою технічною компетентністю, які, однак, не завжди мають достатній досвід і навички в управлінні. Це призводить до того,

що керівники занадто багато часу приділяють вирішенню оперативних завдань і недостатньо уваги приділяють стратегічному плануванню, організації роботи та контролю.

Ключове питання:

Як компанії "Кофін Крафтс" вирішити проблему недостатньої управлінської компетентності серед керівників? Які заходи необхідно вжити для покращення ситуації і досягнення стабільного зростання?

Запитання

1. Які висновки консалтингової фірми відповідають філософії управління в організації?
2. Наскільки звично бачити керівника, який приділяє увагу технічним проблемам, а не управлінню?
3. Як можна розв'язати згадані проблеми?

Тестування

1. Як називається послідовна діяльність управлінців, спрямована на досягнення цілей компанії через виконання певних функцій і застосування управлінських методів?

1. Процес управління.
2. Функції менеджменту.
3. Управлінський цикл.

2. Які функції належать до основних функцій менеджменту?

1. Прогнозування, планування, організація, мотивація, контроль і координація (регулювання).
2. Планування, організація, мотивація, контроль і координація (регулювання).
3. Прогнозування, планування, мотивація, контроль і координація (регулювання).

3. Як називається документально закріплена послідовність виконання елементів управлінського процесу, що включає склад, черговість і зміст кожної операції?

1. Управлінська процедура.
2. Управлінський цикл.
3. Вірної відповіді немає.

4. Що означає "управління за цілями"?

1. Філософія менеджменту, орієнтована на досягнення результатів, що передбачає розробку системи вимірів і реалістичних термінів.
2. Початковий етап процесу управління за цілями.
3. Початок будь-якої управлінської діяльності, яка має продовжуватися визначенням видів робіт.

5. Які функції відносять до функцій менеджменту?

1. Конкретні, загальні, об'єднувальні.
2. Когнітивні, деструктивні.
3. Когнітивні, деструктивні, об'єднувальні.

6. Як класифікують цілі підприємства за розміром?

1. Максимальні, мінімальні, глобальні.
2. Максимальні, мінімальні.
3. Мінімальні, глобальні.

Практичне заняття № 5

Тема 5. Туристичні організації, як об'єкт управління.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань; вивчення сутності діяльності туристичних організацій; вивчення основних понять та функціоналу організації; набуття навичок розв'язання ситуаційних задач.

Методика проведення практичного заняття № 5

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування задач	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 5)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Поняття організації. Ознаки організації.
2. Внутрішнє середовище організації, взаємозв'язок внутрішніх змінних.
3. Різновиди організацій: органістичні та механістичні, прості та складні, формальні та неформальні.
4. Сутність діяльності туристичних організацій.
5. Функції туристичних організацій.
6. Регіональна політика у сфері туризму і завдання національних туристичних організацій.
7. Передумови організації комплексу туристичної діяльності та управління.
8. Економічні агенти ринку туристичних послуг.
9. Завдання регіональної політики у сфері туризму.
10. Схема виробничо-обслуговуючої діяльності тур підприємств.

Практичне завдання

Завдання 1

Проаналізуйте організаційну структуру управління готелю «Україна». Дайте рекомендації з його удосконалення.

Завдання 3

Проаналізуйте організаційну структуру управління туристичної фірми «SEVEL тури». Дайте рекомендації з її удосконалення.

Тестування

1. Які основні стилі керівників у менеджменті за їхніми відносинами з підлеглими?
 1. Авторитарний, демократичний, бюрократичний.
 2. Авторитарний, демократичний, колегіальний.
 3. Жорсткий, середній, м'який.
2. Якими методами та інструментами здійснюється управління організацією?
 1. За допомогою комунікацій та методів менеджменту.
 2. Через функції, методи менеджменту, комунікації та інші засоби.
 3. Завдяки ухваленню управлінських рішень.
3. Як класифікують організації за їхньою метою і способом утворення?
 1. На формальні та неформальні.
 2. На конструктивні та деструктивні.
 3. Відповідь відсутня.

4. Які стадії проходить організація протягом свого життєвого циклу?

1. Народження, дитинство, юність, рання зрілість, завершальна зрілість, старіння, відродження.
2. Народження, дитинство, юність, рання зрілість, завершальна зрілість, старіння.
3. Народження, дитинство, юність, зрілість, старіння, відродження.

5. Що являють собою рушійні сили, що впливають на діяльність організації та визначають її результативність?

1. Фактори впливу на організацію.
2. Мікроекономічні фактори.
3. Макроекономічні фактори.

Модуль II. Туристична індустрія, як об'єкт управління

Практичне заняття № 6

Тема 6. Ефективний менеджмент – управління, орієнтоване на клієнта. Управління персоналом та процесами праці в туризмі і рекреації.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань в частині ефективного менеджменту; дослідження ситуаційних моделей ефективного керівництва; набуття навичок розв'язання ситуаційних задач в сфері туристичної індустрії.

Методика проведення практичного заняття № 6

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування ситуаційних задач	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 6)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Ситуаційні моделі ефективного керівництва.
2. Головні принципи управління, спрямованого на успіх.
3. Вимоги до професійної, психологічної, репрезентативної підготовки персоналу в туризмі.
4. Оцінювання ефективності управління.
5. Основні показники, які характеризують організаційну структуру.

Практичне завдання

Ситуаційне завдання

Як різні стилі управління впливають на компанію та її співробітників? Дослідження показують, що неправильно підібраний керівник може негативно вплинути на успіх компанії. Давайте розглянемо, як різні стилі управління впливають на робочу атмосферу та результати компанії.

Завдання:

1. Опишіть різні стилі управління.
2. Визначте сильні та слабкі сторони кожного стилю.
3. Проаналізуйте, як ці стилі впливають на мотивацію співробітників, продуктивність компанії та корпоративну культуру.

Тестування

1. *У чому полягає сутність оцінки управлінського персоналу?*
 1. У критеріях оцінювання.
 2. У стимулюванні подальшої діяльності управлінського персоналу.
 3. У правильності проведення процедури оцінювання.
 4. В оцінці особистих якостей, праці (за часом і складністю) та результатів роботи (прямих і непрямих).
2. *Що включає процедура оцінювання праці та якості управлінського персоналу?*
 1. Визначену послідовність при встановленні оцінки праці та якості управлінського персоналу.
 2. Коректне визначення місця оцінювання та порядку виконання роботи.
 3. Визначення суб'єкта оцінки, тобто того, хто проводить оцінювання: безпосередній керівник, вищий керівник, сам працівник або колеги.
 4. Місце оцінки, суб'єкт оцінювання, порядок виконання процедури, періодичність та механічні засоби.
3. *Що означає підбір кадрів?*
 1. Частина кадрової роботи.
 2. Збір інформації про потенційних кандидатів.
 3. Процес оцінки кандидатів з метою визначення їх здатності виконувати функціональні обов'язки на посаді.
 4. Збір інформації про кандидатів, її обробка, оцінка необхідних якостей, складання характеристики на кожного, порівняння якостей з вимогами посади.
4. *Що таке розстановка кадрів?*
 1. Доцільний розподіл наявних працівників у підрозділах з урахуванням вимог до управлінського колективу загалом.
 2. Призначення кандидата на вакантну посаду.
 3. Вивчення професійних якостей кандидата для призначення на відповідну посаду.
 4. Процес розстановки кадрів ідентичний процесу підбору.
5. *Які основні принципи підбору та розстановки кадрів?*
 1. Відповідність працівника всім вимогам об'єкта управління та завдань, що виконуються.
 2. Відповідність якостей кандидата поточному стану об'єкта управління.
 3. Відповідність кандидата об'єкту управління, гармонійне поєднання особистих якостей керівника і колективу, поєднання досвідчених і нових кадрів.
 4. Відповідність якостей кандидата специфіці завдань, що необхідно вирішити.
6. *У чому проявляється діловитість у роботі?*
 1. У конкретності наданих вказівок.
 2. У знанні справи.
 3. У здатності приймати рішення.
 4. В організації роботи колективу.
7. *Що означає етика управління?*
 1. Взаємини між менеджером і підлеглими.
 2. Методи поведінки підлеглих.
 3. Стиль роботи менеджера та його поведінка в управлінській системі.
 4. Сукупність моральних норм поведінки у системі управлінських відносин.

Практичне заняття № 7

Тема 7. Інформація і комунікації у менеджменті

Мета заняття: закріплення теоретичних знань в частині особливостей забезпечення інформаційно-комунікаційного менеджменту в туризмі та рекреації; формування системного мислення та розвиток творчої особистості студентів; аналіз основних моделей комунікаційного та організаційного процесу.

Методика проведення практичного заняття № 7

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування ситуативних завдань	0,5
2. Ситуативне завдання	X	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 7)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Інформація, її види та роль у менеджменті.
2. Класифікація інформації. Вимоги, які пред'являються до інформації.
3. Поняття і характеристика комунікацій.
4. Засоби комунікацій, їх переваги та недоліки.
5. Комунікаційний процес, елементи та етапи процесу.
6. Моделі комунікаційного процесу. Організація комунікаційного процесу.
7. Комунікаційні перевантаження.

Практичне завдання

Завдання: Для кожної з наведених ситуацій побудувати модель комунікації, враховуючи можливі комунікаційні бар'єри. Описати детально кожен етап цієї моделі.

Ситуації:

1. Фінансова критика технічного відділу: Головний бухгалтер висловлює незадоволення роботою технічного відділу директору і пропонує покарати працівників.
2. Запит технічної інформації: Заступник керівника технічного відділу звертається до відділу маркетингу з проханням надати дані про конкурентів.
3. Заява про декретну відпустку: Секретар інформує керівництво про свою вагітність та бажання піти у декрет.
4. Особиста драма: Дружина директора подає на розлучення.

Тестування

1. Що таке комунікація?

1. Взаємодія між людьми, яка передбачає розуміння один одного.
2. Просто обмін інформацією.
3. Спосіб вплинути на інших.

2. Що таке комунікаційний стиль?

1. Індивідуальний підхід до спілкування.
2. Невербальні сигнали.
3. Зв'язок між учасниками комунікації.

3. Що таке комунікаційна мережа?

1. Зв'язок між людьми в процесі спілкування.
 2. Невербальні сигнали.
 3. Індивідуальний підхід до спілкування.
4. *Що таке канал у комунікації?*
1. Той, хто збирає інформацію.
 2. Інструмент для збору інформації.
 3. Інструмент для передачі інформації.
5. *Які етапи комунікаційного процесу?*
1. Виникнення ідеї, кодування, вибір каналу, передача, розуміння.
 2. Різні види спілкування.
 3. Учасники комунікаційного процесу.
6. *Які основні типи конфліктів?*
1. Міжособистісний.
 2. Середній (цей варіант не є типовим для класифікації конфліктів).
 3. Цільовий (цей варіант не є типовим для класифікації конфліктів).
7. *Що таке організаційний конфлікт?*
1. Конфлікт між групами людей в організації.
 2. Будь-який конфлікт в організації.
 3. Конфлікт між окремими людьми в організації.
8. *Якими бувають конфлікти за наслідками?*
1. Конструктивними і руйнівними.
 2. Конструктивними, деструктивними і руйнівними (деструктивний і руйнівний – це синоніми).
 3. Тільки руйнівними.

Практичне заняття № 8

Тема 8. Управлінські рішення в туризмі і рекреації

Мета заняття: закріплення теоретичних знань в частині вивчення сутності управлінських рішень, їх класифікації; вивчення основних моделей та методів прийняття управлінських рішень в туризмі та рекреації.

Методика проведення практичного заняття № 8

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Х	0,5
2. Ситуаційне завдання	Розв'язування ситуаційних задач	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 8)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Сутність управлінських рішень.
2. Класифікація управлінських рішень.
3. Моделі прийняття управлінського рішення в туристичній діяльності.
4. Методи прийняття управлінського рішення в туристичній діяльності.

5. Стадії загального процесу прийняття рішення в контексті туристичної діяльності. Класифікація управлінських рішень.
6. Загальна технологія процесу прийняття рішень.

Ситуаційне завдання

Ситуація: Ви – новий директор туристичної компанії, і бачите групу співробітників, які відволікаються від роботи.

Ваші варіанти дій:

1. Пряма команда: Ви демонструєте свою владу, але ризикуєте зіпсувати перше враження і налаштувати проти себе співробітників.
2. Делегування відповідальності: Ви перекладаєте відповідальність на безпосереднього керівника, але не вирішуєте проблему і можете зіпсувати відносини з підлеглими.
3. Прямий контакт: Це найбільш конструктивний варіант, який дозволяє зрозуміти причину відволікання і запропонувати рішення.
4. Фокус на роботі: Ви намагаєтеся з'ясувати причину невиконання завдань, але можете виглядати як контролер.
5. Каральні заходи: Цей варіант може призвести до демотивації співробітників і погіршення робочого клімату.

Тестування

1. *Що таке управлінське рішення?*
 1. Дія менеджера для виконання поставлених завдань.
 2. Результат роботи менеджерів.
 3. Головний інструмент менеджера для досягнення цілей.
2. *Яка з вимог є обов'язковою для управлінського рішення?*
 1. Конкретність (кому саме адресоване).
 2. Технічна складова.
 3. Організаційна форма.
3. *Що означає ефективна реалізація управлінського рішення?*
 1. Досягнення максимального результату при мінімальних витратах.
 2. Реальність виконання рішення.
 3. Дотримання закону при виконанні рішення.
4. *Яка головна мета управлінських рішень?*
 1. Виконання виробничих завдань.
 2. Отримання прибутку.
 3. Максимальний прибуток.
5. *Чому керівник залучає співробітників до прийняття рішень?*
 1. Щоб уникнути відповідальності.
 2. Щоб отримати більше інформації та досвіду.
 3. Щоб створити позитивний імідж.
6. *Навіщо потрібен контроль виконання рішень?*
 1. Щоб своєчасно виправити помилки.
 2. Щоб лякати працівників.
 3. Тому що за це платять.

Практичне заняття № 9

Тема 9. Управління конфліктами в туризмі і рекреації

Мета заняття: закріплення теоретичних знань в частині конфліктології; вивчення класифікації конфліктів; дослідження основних причин конфліктів в туристичній практиці; методів вирішення конфліктів; дослідження психологічних особливостей обслуговування клієнтів в офісі туристичної фірми; ознайомлення з основами корпоративної культури підприємства.

Методика проведення практичного заняття № 9

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Х	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ситуаційне завдання	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 9)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Конфлікт, його характерні риси.
2. Класифікація конфліктів.
3. Причини конфліктів в туристичній практиці. Методи вирішення конфліктів.
4. Фактори впливу на конфліктні ситуації в державі. Систематизація причин конфліктів у туристичній практиці.
5. Психологічні особливості обслуговування клієнтів в офісі туристичної фірми. Корпоративна культура підприємства.
6. Ефективні прийоми роботи з клієнтами.
7. Головні принципами корпоративної культури.

Ситуаційне завдання

Ситуація 1. Конфлікт інтересів в організації

Переформулювання: Двоє співробітників не можуть домовитися про оптимальні терміни впровадження нової технології. Один прагне пришвидшити процес, щоб збільшити виробництво, а інший вважає, що потрібно більше часу, щоб навчити персонал. Чи є це конфліктом?

Ситуація 2. Конфлікт між керівником і підлеглим

Переформулювання: Після допущення серйозної помилки, що призвела до фінансових втрат, керівник наклав на винного співробітника штраф, що дорівнює його місячній зарплаті. Чи є це конфліктом?

Тестування

1. Як ви зазвичай поводитесь, якщо бачите, що хтось свариться?
 1. Ігнорую.
 2. Можу втрутитися, якщо хтось явно не правий.
 3. Завжди намагаюся зупинити сварку.
2. Чи висловлюєте ви свою незгоду з рішеннями керівника?
 1. Ніколи.
 2. Іноді, але обережно.
 3. Завжди, якщо вважаю, що він помиляється.
3. Якщо у вас є кращий план, ніж у начальника, чи ви його запропонуєте?

1. Тільки якщо мене підтримають колеги.
 2. Звичайно, я хочу, щоб обрали найкращий варіант.
 3. Боюся наслідків.
4. *Наскільки часто ви сперечаєтесь з іншими людьми?*
1. Тільки якщо це не шкодить нашим стосункам.
 2. Тільки в принципових питаннях.
 3. Практично постійно.
5. *Як ви реагуєте, коли хтось намагається вас обійти?*
1. Намагаюся зробити те саме.
 2. Ображаюсь, але мовчу.
 3. Відкрито протестую.
6. *Як ви оцінюєте ідеї інших людей, навіть якщо в них є недоліки?*
1. Відзначаю як позитивні, так і негативні сторони.
 2. Зосереджуюсь на позитиві.
 3. Критикую помилки.
7. *Як ви реагуєте на необачні покупки дружини/чоловіка?*
1. Підтримую, якщо це приносить їй/йому задоволення.
 2. Критикую.
 3. Сварюся.
8. *Як ви реагуєте, побачивши, що підлітки палять?*
1. Ігнорую.
 2. Зроблю зауваження.
 3. Зроблю зауваження, якщо немає свідків.
9. *Як ви поступите, якщо вас обслуговують некоректно?*
1. Не дам чайових.
 2. Вимагатиму перерахувати.
 3. Сварюся.
10. *Як ви реагуєте, якщо в готелі погане обслуговування?*
1. Буду незадоволений, але не буду скаржитися.
 2. Скаржитимуся.
 3. Випускатиму злість на інших.
11. *Чи легко вам визнати, що ви помилялися?*
1. Ні.
 2. Так.
 3. Боюся втратити авторитет.

11. ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ РІВНЯ ВИКОНАННЯ ЗАВДАНЬ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Оцінювання навчальних досягнень здобувача освіти

Прізвище ім'я

На практичні заняття для ОК «Менеджмент туризму та рекреації»

№ заняття	Вид роботи та кількість балів					Бали за відвіду- вання заняття	Сумарна кількість балів	Підпис викладача
	ПЗ	СЗ	С	Т	УО			
1.	20	20						
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								

ПЗ – практичні завдання (0-20 балів)

СЗ – ситуаційні завдання (0-20 балів)

С – семінар/опитування за темою (0-20 балів)

Т – тестування (0-15 балів)

УО – участь в обговоренні (0-15 балів)

Бали за відвідування заняття – (10 балів)

Сумарно за одне заняття можна отримати 100 балів.

12.Рекомендована література

Основна:

1. Богатирьова Г.А. Б Організація туристичних подорожей [Текст]: метод. рек. до вивч. дисц. / Г.А. Богатирьова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган Барановського, каф. Туризму та країнознавства. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2022. 64 с.
2. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент: навч. Посіб. Чернівці : чернівець. Нац. Ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.
3. Мандюк Н. Л. Менеджмент у туризмі: навч. посібник / Н. Л. Мандюк, А. М. Манько. – Львів: ЛНУ ім. Івана Франка, 2022. 198 с.
4. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О. В. Поступна. Х.: НУЦЗУ. 2020. 235 с.
5. Економічний аналіз туристичних підприємств: підручник / В. В. Тарасова, О. В. Скидан, І. К. Нестерчук, І. М. Ковалевська. Житомир: ЖНАЕУ, 2019. 371 с.

Додаткова:

1. Андренко І. Б. Менеджмент туризму: навч. посіб. / 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.
2. Панченко Ю. В., Лугінін О. Є., Фомішин С. В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму : навч. посіб. вид. стереотип. Херсон: Олді-плюс. 2013. 342 с.
3. Практикум з дисципліни «Організація готельного господарства» / укладач І. В. Безуглий, к.е.н., доцент. Чернігів: ЧНТУ, 2017. 28 с.
4. Угоднікова О. І. Управління проектами в туризмі: навч. посібник / О. І. Угоднікова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. 2021. 141 с.
5. Щука Г., Олаг Н. Методичні вказівки до практичних (семінарських занять) з курсу «Менеджмент в туризмі» для першого бакалаврського рівня для галузі знань 24 сфера обслуговування ОП Туризм. ЗАКАРПАТСЬКИЙ УГОРСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІМЕНІ ФЕРЕНЦА РАКОЦІ П. Берегове. 2022. 96 с.

Інтернет-ресурси:

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-vp#Text>
2. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, В.В. Худо. URL: https://pidruchniki.com/12301002/turizm/efektivnist_investitsiynih_proektiv_turizmi
3. Офіційний сайт Міністерства інфраструктури України. URL: <https://mtu.gov.ua>
4. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>