

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА, МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ЛОГІСТИКИ

ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ГКТС

(назва навчальної дисципліни)

Методичні вказівки для практичних, семінарських занять та самостійної роботи

підготовки бакалавра

(назва освітнього ступеня)

денної (очної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти

спеціальності 073 Менеджмент

(шифр, назва спеціальності)

спеціалізації / предметної спеціальності _____

(шифр і назва)

освітньо-професійна програма Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу

(назва)

Укладач: Гудима О.В., к.е.н., доцент

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

2021_ рік

1. Опис навчальної дисципліни

1	2	3
		Характеристика навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	Нормативні показники для планування і розподілу дисципліни на змістові модулі	очна (денна) форма здобуття освіти	заочна (дистанційна) форма здобуття освіти
бакалаврський	Кількість кредитів – 8	Вибіркова (обрати статус дисципліни відповідно до ОПП)	
		Цикл дисциплін..... (вказати цикл, до якого належить програма, відповідно до ОПП та навчального плану)	
	Загальна кількість годин – 240	Семестр:	
		5-й	5-й
	*Змістових модулів – 14	Лекції	
		56 год.	16 год.
		Практичні/Семінарські/(	
	Кількість поточних контрольних заходів – 14	28 год.	8 год.
		Самостійна робота	
		156 год.	216 год.
		Вид підсумкового семестрового контролю: екзамен	

*Кількість змістових модулів визначається за формулою: $ЗМ = (ЗКК - 1К) \times 2$, де ЗМ – змістові модулі, ЗКК – загальна кількість кредитів, 1К – 1 кредит, що відводиться на підсумковий семестровий контроль.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Дослідження ринку ГКТ сфери» є набуття знань та навичок з теоретико-методологічних, методичних, технологічних і змістовних аспектів організації та виконання досліджень ринку; формування уявлення про можливості використання результатів досліджень ринку ГКТ сфери для прийняття ефективних організаційних та виробничих рішень. Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Дослідження ринку ГКТ сфери» є:

- розкриття можливостей використання досліджень ринку ГКТ сфери в господарській діяльності підприємства для підвищення його конкурентоспроможності;
- висвітлення особливостей здійснення досліджень ринку залежно від їх цілей та напрямів;
- формування уявлень про комплекс спеціальних методів та технологій, що використовуються при виконанні досліджень ринку ГКТ сфери;
- навчання використання результатів досліджень ринку для підвищення ефективності прийняття управлінських рішень.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- теорію та досліджень ринку ГКТ сфери;
- регулювання процесів, які відбуваються на підприємствах у взаємозв'язку із зовнішнім середовищем тощо;
- основні методичні підходи аналізу досліджень ринку ГКТ сфери внутрішнього й зовнішнього середовища підприємства;

- зміст функцій досліджень ринку ГКТ сфери;
- методи прийняття управлінських рішень;

вміти:

- досліджувати стан та динаміку досліджень ринку ГКТ сфери;
- визначати сегменти ринку ГКТ сфери;
- приймати рішення на основі отриманих результатів досліджень ринку ГКТ сфери.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набутити таких результатів навчання (знання, уміння тощо) та компетентностей:

- демонструвати знання з методологічних основ та методів досліджень ринку.
- досліджувати стан та динаміку ринку ГКТ сфери, визначати сегменти ринку.
- приймати управлінські рішення на основі отриманих результатів дослідження.

Заплановані РП результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
Інтегральна компетентність	– здатність розв’язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми дослідження ринку у готельно-курортному та туристичному господарстві, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
Загальні компетентності	– здатність діяти соціально-відповідально та свідомо; – здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; – навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; – здатність працювати в команді; – здатність спілкуватись державною мовою як усно, так і письмово; – цінування та повага різноманітності та мультикультурності; – навички здійснення безпечної діяльності;
Спеціальні (фахові, предметні) компетентності	– здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; – здатність спілкуватись іноземною мовою; – здатність аналізувати тенденції розвитку індустрії гостинності; – здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; – здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та туристичного бізнесу та відстежувати зміни – здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді); – здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб’єктів готельного та туристичного бізнесу; – здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб’єктів готельного та туристичного бізнесу.

Міждисциплінарні зв’язки.

Вивчення курсу базується на знанні студентами циклу фундаментальних та професійно-орієнтованих дисциплін: «Основи менеджменту», «Економічна теорія», «Теорія організацій», «Статистика», «Комерційна діяльність», «Маркетинг», «Мікроекономіка», «Макроекономіка».

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Вступ до дисципліни «Дослідження ринку ГКТ сфери»

ТЕМА 1. СУТНІСТЬ, ОЗНАКИ ТА ВИДИ РИНКІВ.

Теоретико-методичні аспекти визначення сутності поняття ринку. Структура, функції та види ринків. Підходи до вивчення ринків.

ТЕМА 2. СУТНІСТЬ, ПОНЯТТЯ ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ГКТ сфери».

Сутнісно-змістовна основа дослідження ринку ГКТ сфери. Історичний аспект виникнення та розвитку «дослідження ринку». Мета, завдання, структура та класифікація досліджень ринку. Основні методи та принципи організації досліджень ринку ГКТ сфери.

Змістовий модуль 2. Дослідження середовища ринку

ТЕМА 3. МАКРОСЕРЕДОВИЩЕ ТА МІКРО-СЕРЕДОВИЩЕ У ДОСЛІДЖЕННЯХ РИНКУ.

Макросередовище у дослідженнях ринку. Мідісередовище у дослідженнях ринку. Мікросередовище у дослідженнях ринку.

ТЕМА 4. ІНФОРМАЦІЙНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ.

Сутність, види та принципи ринкової інформації. Носії і джерела ринкової інформації. Методи збору ринкової інформації (первинної та вторинної).

Змістовий модуль 3. Вивчення обсягу та структури ринку

ТЕМА 5. ДОСЛІДЖЕННЯ МІСТКОСТІ РИНКУ ТА ЙОГО СЕГМЕНТІВ.

Сутність та поняття місткості ринку. Види місткості ринку. Методи визначення місткості ринку. Сегментація ринку. Дослідження попиту та пропозиції як важливого елемента вивчення місткості ринку.

Змістовий модуль 4. Дослідження кон'юнктури ринку

ТЕМА 6. ДОСЛІДЖЕННЯ КОН'ЮНКТУРИ РИНКУ.

Кон'юнктура ринку та класифікація її видів. Сутність і завдання кон'юнктурних досліджень. Послідовність дослідження кон'юнктури ринку.

Характеристика кон'юнктурних показників. Прогнозування кон'юнктури ринку.

Змістовий модуль 5. Дослідження конкурентного середовища і конкурентів

ТЕМА 7. ДОСЛІДЖЕННЯ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА І КОНКУРЕНТІВ.

Сутність конкуренції, її типологія. Поняття конкурентного аналізу, його цілі та завдання. Значення асортиментної політики в конкурентному аналізі. Аналіз конкурентних стратегій. Бенчмаркінг та інноваційна політика як інструменти визначення конкурентоспроможності.

Змістовий модуль 6. Дослідження динаміки і стійкості розвитку ринку

ТЕМА 8. ДОСЛІДЖЕННЯ ДИНАМІКИ І СТІЙКОСТІ РОЗВИТКУ РИНКУ.

Аналіз динаміки, стійкості та коливання ринку: основні поняття та завдання.

Основні методи прогнозування розвитку ринку. Оцінка та аналіз циклічності й сезонності ринку. Аналіз факторів, що обумовлюють стан і розвиток ринку.

Змістовий модуль 7. Місце маркетингу в дослідженні ринку

ТЕМА 9. МІСЦЕ МАРКЕТИНГУ В ДОСЛІДЖЕННІ РИНКУ.

Маркетингова діяльність: сутність, функції, сфери застосування в ринкових дослідженнях. Класифікація маркетингових досліджень. Моделі підпорядкованості підрозділу (підрозділів) маркетингових досліджень. Основні принципи організації досліджень ринку.

Змістовий модуль 8. Форми й типи реакцій ринку на маркетингові дії

ТЕМА 10. ФОРМИ Й ТИПИ РЕАКЦІЙ РИНКУ НА МАРКЕТИНГОВІ ДІЇ.

Реакція ринку на маркетингові дії. Форми й типи реакцій ринку. Моделі реакції ринку

Змістовий модуль 9. Дослідження конкурентного середовища та конкурентів

ТЕМА 11. МЕТОДИ ЗБИРАННЯ ПЕРВИННОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Опитування: кількісні дослідження. Опитування: якісні дослідження. Спостереження. Експеримент. Імітація. Правила розробки опитувальних листків.

Змістовий модуль 10. Прогнозні дослідження збуту ринку ГКТ сфери

ТЕМА 12. ПРОГНОЗНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗБУТУ РИНКУ ГКТ СФЕРИ

Сутність прогнозування збуту. Чинники впливу на прогноз збуту. Основні економічні показники, що їх використовують у прогнозуванні збуту. Некількісні методи прогнозування збуту: журі керівників вищої ланки, об'єднана оцінка прогнозу збуту агентами, дослідження очікувань покупців, метод Дельфі, метод створення сценаріїв майбутнього розвитку обсягів збуту.

Змістовий модуль 11. Дослідження поведінки споживачів

ТЕМА 13. ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧІВ

Альтернативні підходи до розуміння поведінки споживачів. Концептуальні схеми поведінки споживачів. Чинники зовнішнього впливу на поведінку споживачів. Процеси прийняття рішень щодо придбання. Чинники «чорної скриньки» споживача. Дослідження міри задоволення споживачів.

Змістовий модуль 12. Дослідження ринку ГКТ сфери в Україні

ТЕМА 14. ЗАГАЛЬНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ.

Узагальнення базового понятійно-термінологічного апарату. Аналіз існуючої теоретико-методологічної бази. Визначення стратегічних напрямів розвитку ринку туристичних послуг в Україні.

Змістовий модуль 13. Сутність, структура та функції ринку туристичних послуг

ТЕМА 15. СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІЇ РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Чинники розвитку туристичного бізнесу в Україні. Економічний потенціал сучасного туристичного бізнесу в Україні. Маркетингові та інноваційні стратегії у менеджменті туристичних підприємств. Стратегія виходу України на світовий ринок туристичних послуг.

Змістовий модуль 14. Дослідження концепції функціонування та стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанної сфери

ТЕМА 16. КОНЦЕПЦІЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

Теоретичні та методичні основи процесу стратегічного розвитку підприємств готельно-ресторанної сфери та концептуальне їх функціонування.

4. Структура навчальної дисципліни

Змістовий модуль	Усього годин	Аудиторні (контактні) години					Самостійна робота, год		Система накопичення балів		
		Усього годин	Лекційні заняття, год		Семінарські/ Практичні /Лабораторні заняття, год		о/д ф.	з/дист ф.	Тео. зав-ня, к-ть балів	Практ. зав-ня, к-ть балів	Усього балів
			о/дф.	з/дист ф.	о/д ф.	з/дист ф.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	15	6	4	1	2		9	14	2	2	4
2	15	6	4	1	2	1	9	13	2	2	4
3	15	6	4	2	2	1	9	12	2	3	5
4	15	6	4	1	2	1	9	13	2	2	4
5	15	6	4	1	2		9	14	2	3	5
6	15	6	4	1	2	1	9	13	2	2	4
7	15	6	4	1	2		9	14	2	2	4
8	15	6	4	1	2	1	9	13	3	2	5
9	15	6	4	1	2		9	14	2	2	4
10	15	6	4	2	2	1	9	13	2	2	4
11	15	6	4	1	2		9	14	3	2	5
12	15	6	4	1	2	1	9	13	2	2	4
13	15	6	4	1	2	1	9	13	2	2	4
14	15	6	4	1	2		9	14	2	2	4
Усього за змістові модулі	210	84	56	16	28	8	126	210	30	30	60
Підсумковий семестровий контроль екзамен	30						30	30	20	20	40
Загалом	90								100		

1. Теми практичних (семінарських) занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	2	3	4
1	Тема 1. Сутність, ознаки, та види ринків	1	
	Тема 2. Сутність, поняття, та завдання дисципліни «Дослідження ринку ГКТ сфери».	1	
2	Тема 3. Макросередовище та мікросередовище у дослідженнях ринку.	1	
	Тема 4. Інформаційні аспекти дослідження ринку	1	1
3	Тема 5. Дослідження місткості ринку та його сегментів.	2	1
4	Тема 6. Дослідження кон'юнктури ринку	2	1
5	Тема 7. Дослідження конкурентного середовища і конкурентів	2	
6	Тема 8. Дослідження динаміки і стійкості розвитку ринку	2	1

7	Тема 9. Місце маркетингу в дослідженні ринку	2	
8	Тема 10. Форми й типи реакцій ринку на маркетингові дії.	2	1
9	Тема 11. Методи збирання первинної інформації	2	
10	Тема 12. Прогнозні дослідження збуту ринку ГКТ сфери	2	1
11	Тема 13. Дослідження поведінки споживачів	2	
12	Тема 14. Загальні основи вивчення ринку туристичних послуг.	2	1
13	Тема 15. Сутність, структура та функції ринку туристичних послуг	2	1
14	Тема 16. Концепція функціонування та стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанної сфери	2	
Разом		28	8

Практична робота 1-2

1. Розробка тематичного кросворду на професійну тематику

Саме слово "кросворд" прийшло до нас із англійської мови (crossword), і в перекладі означає воно "перетинання слів".

Рішення кросвордів тренує пам'ять і розширює кругозір. Деякі типи кросвордів сприяють розвитку кмітливості й асоціативного мислення. В процесі роботи з кросвордами студент розвиває логічне мислення, удосконалюються такі якості як терпіння, акуратність, зосередженість.

Протягом багатьох років кросворд розвивався й постійно вдосконалювався як за формою, так і за змістом. Нині налічується безліч варіантів кросвордів. Якщо спробувати хоча б приблизно систематизувати їх, то можна помітити різноманіття за формою, причому в кожній країні є свої улюблені кросворди. Таке різноманіття кросвордів дозволяє виділити наступні їх види.

Класичний кросворд

Малюнок даного кросворда має, як правило, дво- або чотирибічну симетрію. Бажано, мінімум два перетинання, а в ідеалі, - одиночні чорні блоки, що стикаються по діагоналі. Бувають відкриті кросворди, тобто чорні блоки; є й зовні або закриті - зовні кросворда тільки букви.

Сканворд

Питання до слів записують усередині сітки, у клітках не зайнятих буквами. Відповідність питань словам вказується стрілками.

Якщо стрілки тільки горизонтальні й вертикальні - тип сканворду готика. Якщо є стрілки й по діагоналі, то такий сканворд називається «італіка».

Естонський кросворд (з перегородками)

Слова в цьому кросворді розділені не блоками, а стовщеними сторонами кліток, у яких розташовані букви. Дані кросворди виглядають дуже щільними.

Кейворд

Різновид кросворда, у клітках якого зазначені числа замість букв. Для однакових букв однакові числа. Можливо, для спрощення розгадування кросворда, у ньому вже вказується яке-небудь слово.

Крисс-Крос

Дано сітку кросворда й слова, які необхідно в ній розмістити. Можливо, також як і в кейворді, у сітці вписані слово або букви, щоб спростити початковий процес.

Філлворд

Даний тип кросворда являє собою поле, заповнене буквами. У всьому цьому скупченні букв необхідно відшукати слова, які наведені поруч у вигляді списку. Філлворди бувають двох типів: угорські й німецькі. Угорські припускають напрямок слова в будь-якому напрямку, у тому числі - по ламаній лінії. У даному типі філлворда одна буква може бути використана один раз. Німецький тип припускає розташування слів по прямій лінії в будь-якому напрямку, при цьому одна буква може використовуватися кілька разів.

В процесі виконання індивідуальної роботи студенти повинні скласти тематичний кросворд на 10-15 професійних термінів.

При розробці тематичного кросворду студент має право вибрати будь-який з наведених (або не наведених) видів і типів.

Етапи складання кросворда:

1. зробити аналіз навчального тексту за темою;
2. скласти список слів досліджуваного навчального матеріалу;
3. вибрати найбільш підходящий тип кросворда;
4. пошук і складання питань до професійних термінів; понять,
5. визначень;
6. креслення малюнка сітки в Excel (або від руки) ;
7. нумерація малюнка сітки;
8. друкування (вписування) текстів питань і відповідей;

9. орфографічна перевірка текстів; перевірка текстів на відповідність нумерації;

10. друкування (оформлення) кросворда.

Визначення слів, на які варто знайти відповіді, можуть бути прямими, непрямыми (тобто пропонується знайти анаграми, антоніми, синоніми, довідатися що-небудь за "картинкою, що приводиться", символу, формулі) і т. ін.

Слова в кросворді мають бути вписані без скорочувань, абрєвіатури та ін.; відповіді на слова слід зашифровувати у вигляді повних визначень. Терміни, які використовують у кросворді, повинні відповідати програмі курсу «Менеджмент в індустрії гостинності». Не допускають використання термінів з інших курсів і дисциплін.

Кросворд не повинен розпадатися на окремі частини. Слова варто тлумачити творчо (а не просто переписувати зі словників), коротко й точно. Не можна використовувати однокорінні слова. Ніяке загадане слово або однокорінне з ним не повинне зустрічатися ніде в тлумаченні. Слова треба брати тільки в однині називного відмінка виключенням слів, у яких немає однини. Початкові букви загаданих слів повинні як можна повніше представляти алфавіт.

Бажаю користуватися словником, енциклопедією, довідником видань останніх років.

Кросворд має бути компактним і відповідати основному правилу складання кросвордів — слова можуть перетинатися, але не можуть мати суміжних клітин.

Кросворд оформлений від руки або набраний на комп'ютері, повинен мати таку структуру:

I — сітка кросворду (пусті клітинки) для вписування слів з нумерацією; II — перелік визначень до кожного терміну;

Друга сторінка

III — заповнений кросворд (зі збереженням нумерації); IV — перелік визначень до кожного терміну і правильних відповідей;

Третя сторінка

V — перелік використаної літератури.

Оформлений кросворд є складовим елементом Звіту про виконання індивідуальної роботи.

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за складання тематичного кросворда професійних термінів, складає п'ять балів.

Тематичний кросворд професійних термінів оцінюються за наступними критеріями (в балах):
відповідність тематиці навчальної дисципліни - 2; повне, цілісне, логічне трактування термінів - 1 ; оригінальність виду кросворда - 1 ; дотримання вимог до його оформлення – 1.

Практична робота 3

Робота над есе: «Портрет сучасного управлінця»,

«Сучасний менеджер: сьогодні, завтра, в майбутньому»

Індивідуалізація сучасних суспільних відносин та, як наслідок, сучасної професійної освіти відкриті для застосування нових ефективних форм діяльності, в т.ч. навчальної. Ось чому есе (трансформований, адаптований, змінений жанр літератури) набуває все більшої популярності як вид письмової індивідуальної роботи українського студента.

Тому, одним з видів творчої роботи студента з дисципліни «Менеджмент в індустрії гостинності» є написання есе на тему «Портрет сучасного управлінця», або «Сучасний менеджер: сьогодні, завтра, в майбутньому» обсягом до 10 сторінок.

У перекладі з англійської, есе (essay) означає «нарис», «твір», «спробу самостійного аналізу» та «обґрунтування теоретичної гіпотези». Есе (фр. *essai* «спроба, проба, нарис», від лат. *exagium* «зважування») - літературний жанр прозового твору невеликого обсягу й вільної композиції.

Есе виражає індивідуальні враження й міркування автора з конкретного приводу або предмета й не претендує на вичерпне трактування. Це - роздум з приводу чогось побаченого, прочитаного або пережитого особисто. Есе пишуть у вільному стилі. Есе може носити історико-біографічний, літературно-критичний, філософський, науково-популярний, белетристичний характер. В есе, перш за все, оцінюють особисті погляди автора - його світогляд, думки, почуття, цінності, ідеї.

Есе припускає вираження автором своєї точки зору, особистої суб'єктивної оцінки предмета міркування, дає можливість нестандартного (творчого), оригінального висвітлення матеріалу; часто це розмова вголос, вираження емоцій та образність. Це також вільний стиль з можливими елементами імпровізації, певного пафосу,

іронії. Однак все це призводить як до різних трактувань цього виду письмової роботи, так і до різних спроб її формалізації.

Есе - це суб'єктивний, індивідуальний, самостійний простір, де формуються позиції, висловлюються думки, передбачення та демонструється відповідне індивідуалізоване ставлення. Тому головна місія есе - це самостійне бачення студентом проблеми, питання, теми на підставі опрацьованого матеріалу та аргументів, у відповідності до обраного підходу, стилю тощо.

Основна мета есе - створити всеохоплююче уявлення щодо унікальності вашої особистості. Найкращий спосіб досягти цього - відповідати прямо й відверто, залишаючись чесним перед самим собою. Якщо ви не відверті, існує шанс, що ваше есе виглядатиме штучним й пишномовним. Крім цього, есе повинне легко читатись, мати приємний вигляд.

При написанні есе необхідно вміло продемонструвати, що ви здатні оцінювати свої можливості і здібності. Також потрібно показати не тільки те, що ви вмієте ставити потрібну мету, але і те, що ви домагаєтесь свого. Навіть якщо все це правда, то й виклад цього на папері не таке вже посильне завдання, як може показатися на перший погляд.

Не варто «лити воду» і вдаватися до купи дрібних деталей. Есе повинне бути коротким, але явно більш ніж резюме. У своїй презентації необхідно давати уявлення про власну особу. Есе є чудовою можливістю розкрити себе повністю.

Слід обережно відноситися до гумору. Також слід уникати довгих історій і егоцентричних заяв. Ви повинні бути щирі і не повинні підлещувати. Не давайте безглузді і завуальовані відповіді. Не варто писати те, що хочуть прочитати, необхідно писати про те, що ви думаєте.

Процес написання есе можна уявити як ланцюжок, послідовність певних елементів, етапів, процесів. Для студентів важливими є такі процеси та елементи.

Почніть з головного - запишіть найбільш вдалі думки й сформууйте з них каркас майбутньої роботи. Наступний крок - ескіз. Розвивайте думку в кожному параграфі, почніть ускладнювати конструкції, використовуючи підрядні речення й розгорнуті описи. Використовуйте «потужні» дієслова й переробіть пасивний стан в активний. Велике значення має перевірка першої версії есе. При складанні чернетки головне завдання студента - напрацювати

аргументацію, вдосконалити основні думки та розташувати їх в логічній послідовності, супроводжуючи ілюстративним та додатковим матеріалом. На завершення - перевірте граматику й синтаксис.

З формалізованих вимог до есе потрібно віднести тільки наявність заголовка, вступу, основної частини й висновку.

У **вступі** використовуйте пастки для привертання уваги, такі як: цитата, вірш, питання, міркування, незвичайні факти, ідеї або смішні історії. Немає необхідності висловлювати в першому реченні основну думку. Але воно повинне підводити до неї або якимось ставитися до головної ідеї або тези, а також містити основні положення есе. На цьому етапі дуже важливо правильно сформулювати питання, на які ви збираєтеся знайти відповідь у ході свого дослідження. **Наприклад:** Яким ми уявляємо собі бухгалтера? Певно таким, яким зображає його давній стереотип - «маленька» людина з великою рахівницею, за широким столом, заваленим папками, бухгалтерськими книгами та паперами, досить сувора і суха особистість, що мислить категоріями математики. Таким був образ бухгалтера досить давно. Яким же він є сьогодні - сучасний бухгалтер?

При роботі над вступом можуть допомогти відповіді на наступні питання: «Чи потрібно давати визначення термінам, що пролунали в темі есе?», «Чому тема, яку я розкриваю, є важливою в даний момент?», «Які поняття будуть залучені до моїх міркувань?», «Чи можу я розділити тему на трохи більше дрібних підтем?» і т. д. Уникайте таких фраз, як "Це есе про ..." або "Я збираюся поговорити про...".

В **основній частині** виражайтеся зрозуміло. Підкріплюйте основні ідеї фактами, міркуваннями, ідеями, яскравими описами, цитатами або іншою інформацією, матеріалами, які інтригують і захоплюють увагу читача. Використовуйте довідкові матеріали, щоб уникнути тавтології. Ця частина припускає розвиток аргументації й аналізу, а також обґрунтування їх, виходячи з наявних даних, інших аргументів і позицій щодо актуального питання. У цьому полягає основний зміст есе й це являє собою головні труднощі. Тому важливе значення мають підзаголовки, на основі яких здійснюють структурування аргументації; саме тут необхідно обґрунтувати (логічно, використовуючи дані або строгі міркування) пропоновану тезу. Там, де це необхідно, як аналітичний інструмент можна використати графіки, діаграми й таблиці. Залежно від поставленого питання аналіз проводять на основі наступних категорій: причина -

наслідок, загальне - особливе, форма - зміст, частина - ціле, сталість - мінливість. У процесі побудови есе необхідно пам'ятати, що один параграф повинен містити тільки одне твердження й відповідний доказ, підкріплений графічним або ілюстративним матеріалом. Отже, наповнюючи розділи аргументацією, необхідно в межах параграфа обмежити себе розглядом однієї головної думки. Добре перевірений спосіб побудови есе - використання підзаголовків для позначення в головній частині ключових моментів аргументованого викладення. Сукупність підзаголовків допомагає побачити те, що пропонує зробити студент (чи є добрим його бачення). Ефективне використання підзаголовків - не тільки визначення основних пунктів, які студент бажає висвітлити, це також наявність логічності у висвітленні теми есе.

У **висновку** продемонструйте ваше зростання і потенціал у професійній сфері. Покажіть ваші погляди на проблему. Опишіть, які дії ви плануєте у вашому майбутньому вжити відносно даного питання.

При написанні есе виникає певна група труднощів через незнання того, яким чином використовувати літературу за цією темою. Студент має можливість уникнути цих проблем, виконуючи наступне правило: при цитуванні завжди подавати текст в лапках та формувати точне посилання на джерело, вказуючи номер сторінки. Але перелік використаної літератури не наводиться, оскільки есе - це викладення власних думок студента.

При оцінці есе викладач виходить з того, що не існує абсолютно "правильних" та "неправильних" відповідей на запитання, як це буває в фізиці чи математиці - існують тільки більш-менш аргументовані точки зору.

Викладачі чекають від студентів самостійного мислення, відображення власних думок стосовно певної теми, проблеми.

Керуючись цим простим правилам і порадам, ви зможете написати таке есе, яке необхідне в рамках індивідуальної роботи з дисципліни «Менеджмент в індустрії гостинності».

Практична робота 4.

ТЕМА 3. ПОНЯТТЯ, СТРУКТУРА ТА ЕВОЛЮЦІЯ ГОСТИННОСТІ

Тема охоплює такі питання:

- *Модель та основні концепції гостинності*
- *Еволюція індустрії гостинності*
- *Історія розвитку готельного господарства України та м. Києва*
- *Індустрія туризму - основа розвитку послуг гостинності*
- *Сучасні тенденції розвитку світової індустрії гостинності*
- *Сучасні тенденції розвитку готельного господарства України*
- *Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України*

Ключові терміни та поняття: продукти підприємств гостинності, гостинність, сфера гостинності, менеджмент гостинності, типи готельного продукту, готельна послуга, таверни, постійний двір, стабулярії, мансіонес, особливості харчування, туристична галузь, рівень обслуговування, засоби розміщення,

Питання для самоконтролю

1. *Що таке продукти підприємств гостинності?*
2. *Дайте визначення сфери гостинності.*
3. *Назвіть основні компоненти структури індустрії гостинності.*
4. *Що таке індустрія гостинності?*
5. *Дайте визначення поняття «Менеджмент гостинності»*
6. *З яких складових складається готельний продукт?*
7. *Перерахуйте основні типи готельного продукту*
8. *Які концепції включають до моделі гостинності.*
9. *Еволюція індустрії гостинності: XX століття*
10. *Що таке операційний ланцюг (мережа)?*

Мета заняття: ознайомлення зі структурою навчальної дисципліни, її місцем у структурно-логічній схемі підготовки фахівця, метою, предметом і завданням вивчення дисципліни; системою поточного й підсумкового контролю знань студентів, вимогами до виконання підсумкової контрольної роботи.

Зміст заняття:

1. Значення, мета вивчення, завдання, проблематика дисципліни.
2. Порядок вивчення дисципліни і контролю знань студентів.
3. Вимоги до оформлення глосарія.
4. Тренінг на тему: «Знайомство й спілкування: підвищення групової згуртованості».

Завдання: 4.1. Складання глосарія за ЗМ 1.

Рекомендовані терміни для укладання глосарія: кейтерінг, консалтинг, логістика, Hospitality Management.

Завдання 4.2. Підготувати невелику доповідь за темою «Кейтеринг» - визначення терміну, види кейтерінгу, види виїзного ресторанного обслуговування, історія кейтерінгу, сезонні особливості, розвиток кейтерінгу в Україні.

Практичне заняття 5

Тема охоплює такі питання:

- Основні категорії і складові туристичної діяльності
- Співвідношення категорій «управління» та «менеджмент». Зміст і цілі менеджменту туризму
- Менеджмент підприємства туристичної індустрії
- Менеджмент персоналу туристичної організації
- Ціноутворення туристичного продукту

Ключові терміни та поняття: туристична індустрія, суб'єкти туристичної діяльності, туристична послуга, програма туристичної подорожі, туристичний продукт, туристичні ресурси, туристський ваучер (путівка), туристична подорож, цикл стратегічного управління, сфера діяльності бізнесу, стратегічна сфера бізнесу, місія туристичного підприємства, формування місії, ефективність місії, створення туристичного підприємства, розробка туристичного продукту, життєвий цикл турпродукту, виробнича система туристичного підприємства, управління у замкнутому контурі, група (колектив), людський фактор, вартість праці, управління трудовими ресурсами, планування людських ресурсів, професійне зростання, молодший обслуговуючий персонал, старший обслуговуючий персонал, підбір кадрів, кадрова політика, програма виробничої орієнтації, виробнича адаптація, оцінка праці, ефект "злиття", ефект середніх величин, фактор "міжособистого впливу", мотивація праці, ціна, цінова політика, приватна нерегульована монополія, приватна регульована монополія, державна монополія, алігополістичний ринок, демаркетинг, стратегія ціноутворення, цілі ціноутворення, рівень попиту на туристичний продукт, ефект маси/табу, нижній рівень цін, цінова стратегія "зняття вершинок", цінова стратегія потужного проникнення на ринок, прайс-лист, вартість туристичної путівки, витрати: постійні і змінні, інклюзив-тариф, інклюзив-тур, паушальна ціна, ціна рівноваги, структура ціни на туристичний продукт

Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення туристичної індустрії
2. Що представляє собою Ліцензія на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг?
3. Які види Програми туристичної подорожі (перебування) бувають?
4. Назвіть основні функції туризму та дайте їх пояснення
5. Що виступає об'єктом менеджменту туризму?
6. Назвіть максимальний термін, після якого відвідування не вважається туристичним за міжнародними правилами, та за українським законодавством.
7. Що є основною мотивацією суб'єкта підприємницької діяльності до входження у туристичний бізнес?

8. з яких основних етапів складається цикл стратегічного управління туристичного підприємства?
9. Які етапи включає процес розробки туристичного продукту і його реалізації?
10. Яке значення мають особисті бесіди з претендентами у туристичній індустрії?

Завдання 5.1:

1. Самостійне вивчення ДСТУ 4268:2003 Національного стандарту України „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”, ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України „Послуги туристичні. Класифікація готелів”.

Завдання 5.2:

Складання глосарію за темою 3-4

Завдання 5.3:

Користуючись ДСТУ 4269:2003 Національного стандарту України „Послуги туристичні. Класифікація готелів” визначити категорію готелів за наступними умовами:

Задача 5.3.1

Готель має загальну площу двомісного номера 14 м², окремий від службового входу, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері із внутрішнім запобіжником.

Освітлення: від стельового світильника, прикроватного світильника, настільної лампи; телефонний – апарат в апартаментах у кожній кімнаті.

Оснащеність меблями: односпальне ліжко - 90х200 см, двоспальне – 160х190 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100 % номерів.) Санвузол – у 100 % номерів.

Задача 5.3.2

Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номера готелю оснащені: двоспальними ліжками розміром 160х200

см, килимами або килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. У готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

Задача 5.3.3

Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері і замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. У готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, санвузол, розташований не менш чим у 50 % номерів.

Практична робота 6

Тема 5. Організаційна структура

Тема охоплює такі питання:

- *Значення організаційної структури*
- *Організаційні підходи*
- *Розробка організаційної структури*
- *Концептуальна схема роботи генерального менеджера в готелі*

Ключові терміни та поняття: структура, поділ праці; генеральний директор, виконавчий директор, структура готелю, менеджер, процес організації праці, функціональні елементи організації, лінійні менеджери, функціональний персонал, спеціалізація робіт; департаментізація; визначення повноважень; розмір контрольних функцій; методи координації.

Питання для самоконтролю

1. *Що є метою структури?*
2. *Чому у великих компаніях існує необхідність в акуратно складеній і цілеспрямованій організаційній структурі?*
3. *Які операційні підрозділи виділяються в організаційній структурі сучасних готелів?*
4. *Назвіть головний показник ефективного організаційного перетворення.*
5. *Перерахуйте основну класифікацію підходів для забезпечення ефективної організації праці.*

6. Від чого відштовхуються при розробці організаційної структури фахівці?
7. Хто такі лінійні менеджери?
8. Яких працівників називають функціональним персоналом?
9. За якими напрямками йде вище керівництво компанії при розробці організаційної структури компанії?
10. Хто складає формальну частину організаційної структури на підприємствах індустрії гостинності?

Завдання 6.1:

Номерний фонд курортного готелю складає 430 номерів. У сезон (травень-вересень) заселені в середньому 410 номерів, добовий дохід складає 61500,0 грн., в інший час (жовтень-квітень) заселені в середньому 230 номерів, що приносить добовий дохід у сумі 25300,0 грн. Еталонна ціна за номер – 160,0 грн. Розрахувати наступні показники роботи готелю в сезон, несе зон, за рік:

- відсоток заповнюваності;
- середньодобову вартість (ціну) номера;
- відсоток потенційного доходу з готельних номерів;
- процентний дохід;
- запропонувати заходи щодо підвищення якості обслуговування і видів додаткових послуг у готелі для збільшення доходу і залучення більшої кількості відвідувачів.

Завдання 6.2:

Зобразити графічно структуру номерного фонду готелю в динаміці. Кількість номерів у готелі наведена у табл. 1.

Таблиця 1 – Кількість номерів у готелі

Номер	2018	2019	2020
Усього	94	94	92
1-кімн. 1-містний	40	40	36
1-кімн. 2-містний	40	42	42
1-кімн. 3-містний	8	6	6
1-кімн. 4-містний	4	4	4

2-кімн. 2-містний	2	2	4
-------------------	---	---	---

Завдання 6.3:

Розкрийте суть вертикального та горизонтального розподілу праці.
Наведіть приклади.

Завдання 6.4: Заповнити Рисунок Матриця формування витрат за стадіями життєвого циклу туристичного продукту

Стадії ЖЦТП	Витрати в системі життєвого циклу туристичного продукту			
	01. Формування витрат	02. Зростання ринку	03. Зрілість продукту	04. Спад продукту
1. Створення				
2. Зростання				
3. Зрілість				
4. Спад				

Практична робота 7

Тема 6. Управління операціями

Тема охоплює такі питання:

- Компоненти концепції управління операціями
- Управління якістю

Ключові терміни та поняття: концепція 5р, поняття "продукт" в індустрії гостинності, методи організації праці та оцінки праці, нормування праці, типовий інструментарій розробки програм, процеси, управління якістю, сфера обслуговування

Завдання 7.1: Дати письмову відповідь на запитання:

1. Розкрийте суть концепції 5р.
2. Наведіть приклади інструментарію вирішення проблем і завдань, який пропонує концепція 5р.
3. Розкрийте суть методу визначення ефективності, так званого ефективність за Парето.

4. Дайте визначення поняття «нормування праці», та наведіть приклади з нормування праці для працівників галузі гостинності.

5. В яких сферах управління беруть участь люди в індустрії гостинності?

6. Що таке фронт-офіс і бек-офіс?

7. За допомогою чого підтримує свій успішний рівень корпорація Маріотт?

8. Що таке цільовий сегмент ринку?

9. Назвіть властивості, що характеризують цільовий сегмент.

10. Дайте визначення поняття «Управління якістю».

11. Перерахуйте основні етапи процесу управління якістю за Дж. Окландом, у якій послідовності він їх розподілив.

Завдання 7.2: Скласти схему організаційно-штатної структури підприємства в галузі гостинності.

Семінарське заняття 8

Тема 7. Управління маркетингом

Тема охоплює такі питання:

- Процес управління маркетингом
- Стратегія маркетингу
- Планування маркетингу
- Управління доходами

Ключові терміни та поняття: стратегія, цілі бізнесу, внутрішнє і зовнішнє середовище бізнесу, стратегічні центри, стратегічні альтернативи, приріст прибутку, позиціонування продукту, паблік-рілейшнз, плану маркетингу, Ілд менеджмент.

Питання до самоконтролю

1. Що дозволяє стратегія маркетингу компаніям індустрії гостинності?

2. *Які основні моменти повинні враховувати при розробці стратегії маркетингу підприємства в індустрії гостинності?*
3. *Як схематично відобразити процес формування стратегії маркетингу фірми? Поясніть його.*
4. *З чим пов'язана стратегія в індустрії гостинності, на думку професора Стефена Калвера?*
5. *З чого починається процес формування стратегії в індустрії гостинності?*
6. *З допомогою чого можна здійснити успішне позиціонування?*
7. *Назвіть основні принципи, з допомогою яких фірми в сфері гостинності можуть сформувати свою стратегію маркетингу.*
8. *Дайте визначення плану маркетингу підприємства.*
9. *Що таке Ілд менеджмент?*
10. *Перерахуйте ідеальні умови для застосування системи управління доходами.*

Завдання 8.1: Складання глосарія.

Рекомендовані терміни для складання глосарія: овертуризм, стійкий туризм, дитячо-юнацький туризм, велнес-туризм, сільський зелений туризм, екстремальний туризм, крос-культурні комунікації у міжнародному туризмі..

Завдання 8.2: Розгляньте типовий інструментарій розробки програм в індустрії гостинності.

Завдання 8.3: Підготувати невелику доповідь за темою «Вплив пандемії на ринок галузі гостинності» або «Участь України в Європейських інтеграційних процесах та перспективи розвитку в сфері туризму».

Завдання 8.4: Запишіть переваги та недоліки лінійного, функціонального, комбінованого, продуктового та матричного типів організаційної структури управління.

Семінарське заняття 9

Тема 8. Менеджмент персоналу

Тема охоплює такі питання:

- *Роль людських ресурсів у менеджменті*
- *Структура і функції служби управління персоналом*
- *Мотивація робочої сили*

Ключові терміни та поняття: управління персоналом, робочі місця, сфера обслуговування, людські ресурси, регулювання трудових відносин, кадрове планування, підбір та наймання персоналу, заробітна плата, умови праці, плинність кадрів, ротація, стимулювання

Питання до самоконтролю

1. *До чого призвело розширення застосування новітніх технологій в індустрії гостинності ?*
2. *Яку роль виконує управління персоналом?*
3. *У яких основних функціональних сферах задіяний сучасний департамент з управління персоналом в індустрії гостинності ?*
4. *Рішення яких питань входить в діяльність департаменту з управління персоналом?*
5. *Від чого залежить ефективність роботи компанії в індустрії гостинності?*
6. *З яких основних етапів складається процес кадрового планування?*
7. *Чому саме в індустрії гостинності порівняно з іншими видами бізнесу сильніше поширена плинність кадрів?*
8. *На що націлена мотивація робочої сили?*
9. *В чому проявляється рутинний характер роботи в індустрії гостинності?*
10. *Розкрийте суть основних методів реструктуризації індивідуальної праці.*

Завдання 9.1: Виконайте завдання

1. Розгляньте соціально-економічну сутність і особливості праці в підприємствах готельного господарства і туризму.
2. Дослідіть поняття трудових ресурсів підприємств туристичної індустрії, їх класифікація.
3. Приділіть увагу ефективності та продуктивності праці в підприємствах готельного господарства та туризмі: поняття, показники оцінки, методи визначення.
4. Визначте цілі та завдання управління трудовими ресурсами підприємств готельного господарства та туризму.
5. Розгляньте методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу формування та використання трудових ресурсів в готельному господарстві та туризмі.
6. Охарактеризуйте фактори зростання продуктивності праці та підвищення ефективності використання трудових ресурсів у підприємствах туристичної індустрії.
7. Розгляньте організацію матеріального стимулювання працівників у підприємствах туристичної індустрії.
8. Дослідіть розробку плану з праці та заробітної плати в підприємствах готельного господарства та туризму.
9. Приділіть увагу плануванню потреби в трудових ресурсах в підприємстві готельного господарства та туризму.

Завдання 9.2: Вирішіть задачу.

Керуючому готельного комплексу «Інтуризм» необхідно визначити вироблення працівників за останній місяць для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Відомо, що виручка від

реалізації туристичного продукту склала в цьому місяці 158 тис.грн., а середньооблікова чисельність працівників – 15 чол.

Завдання 9.3: Проранжуйте вимогу до персоналу туристичних організацій з рейтингом вимог.

«Ідеальний» менеджер з продаж для роботи в організаціях
індустрії туризму

Вимоги до персоналу туристичних організацій	Рейтинг вимог (1- найменший, 5 – найбільший)				
	1	2	3	4	5
Знання					
Вища/ неповна вища освіта в галузі туризму					
Знання іноземної мови					
Мінімальний робочий стаж/ практика роботи в туризмі					
Вміння та навички					
Навички продаж, презентацій					
Робота на персональному комп'ютері з різними інформаційними системами					
Особистісні та ділові якості					
Комунікабельність					
Орієнтація на досягнення результату					
Клієнтоорієнтовність					
Відповідальність					
Здатність до навчання					
Здатність планувати роботу, організованість					
Стресостійкість					
Вміння працювати в команді					
Охайність					
Уважність					
Лояльність до компанії					

Завдання 9.4: Матеріальне стимулювання праці є процесом формування і використання систем матеріальних стимулів праці та заробітної плати відповідно до дії закону розподілу за кількістю і якістю праці, складіть малюнок змісту матеріального стимулювання праці.

Завдання 9.5: Наведіть класифікацію факторів, які визначають систему матеріальних стимулів праці у вигляді схеми.

Завдання 9.6: Перерахуйте форми стимулювання працівників, які використовують у менеджменті. На основі розробленої класифікації факторів і з урахуванням особливостей сучасного етапу розвитку економічних відносин виділіть принципи матеріального стимулювання праці.

Практична робота 10

Тема 9. Управління службами і послугами в індустрії гостинності

Тема охоплює такі питання:

- *Управління основними службами індустрії гостинності*
- *Організація і надання додаткових послуг*
- *Комплексне обслуговування клієнтів*
- *Управління конфліктом в організаціях індустрії гостинності*

Ключові терміни та поняття: бронювання, обслуговування, страви широкого вибору; комплексні страви; блюда національної кухні; екзотичні страви, сніданок; напівпансіон; повний пансіон; шведський стіл (буфет); спеціальне харчування (дієтичне, вегетаріанське); дитяче харчування. французьке обслуговування; обслуговування по-англійськи; російське обслуговування; американське обслуговування; самообслуговування, обслуговування-буфет.

Питання до самоконтролю:

1. Назвіть два рівня готельних служб розташованих в залежності від наявності контакту з гостем.

2. Назвіть основну мету роботи підприємств громадського харчування.
3. Перерахуйте класифікацію туристичних підприємств харчування.
4. Що є основним продуктом всіх типів підприємств харчування?
5. Чому питання підбору персоналу в сфері послуг є одним з найбільш важливих питань?
6. Чому приділяється особлива увага поряд з професійними знаннями в області технології приготування та подачі страв?
7. Які способи обслуговування клієнтів використовують в індустрії громадського харчування?
8. Перелічить додаткові готельні послуги.
9. В чому виражено суть комплексного обслуговування клієнтів?
10. Як відбувається управління конфліктами в організаціях індустрії гостинності?

Завдання 10.1.1

На основі наведених у лекції 10 основних служб готелю для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування гостей зробити схему технологічного циклу обслуговування гостей у готелі.

Завдання 10.1.2.

Покажіть на малюнку як розташовані основні служби готелю в залежності від наявності контакту з гостем на двох рівнях.

Завдання 10.2. Виконайте завдання. Підготуйте відповіді.

1. Перерахуйте найважливішими вимогами, що пред'являються до персоналу контактних служб.
2. Назвіть основні типи популярної класифікації персоналу контактних служб, які використовуються серед фахівців в області готельного і ресторанного менеджменту.
3. Назвіть основні функції служби бронювання.
4. Чому з точки зору гостей служба обслуговування є найважливішою в готелі?
5. Назвіть типові послуги, що надаються консьєржами.
6. Яку службу називають «серцем» або «нервовим центром» готелю?
7. Яка служба за чисельністю зайнятого персоналу є самою великої службою готелю?
8. Хто відноситься до обслуговуючого персоналу в індустрії харчування?
9. Які форми обслуговування використовує екскурсійне підприємство у своїй роботі?
10. Назвіть функції турлідера.
11. Назвіть підприємства, які відносяться до типів підприємств розміщення рекреаційної мережі.

Завдання 10.3.

Підготуйте невелику доповідь про один із способів обслуговування клієнтів в індустрії громадського харчування (французьке обслуговування; обслуговування по-англійськи; російське обслуговування; американське обслуговування; самообслуговування; обслуговування-буфет).

Завдання 10.4

Визначити загальну кількість туроднів чотирьох готельних комплексів за місяць, якщо:

Показники	Готельні комплекси			
	А	Б	В	Г
Чисельність туристів, осіб	48	60	35	80
Середня тривалість перебування одного туриста, днів	5	4	7	5

Практична робота 11.

Завдання 1: Співвіднести методи планування показників з оплати праці та заробітної плати та її характеристики:

Метод	Характеристика
1. Нормативний	а) згідно з діючою системою оплати праці певної категорії працівників установлюється залежність витрат із заробітної плати цієї категорії від основних факторів.
2. Техніко-економічних розрахунків	б) планові показники розвитку виробництва, типові структури та штати, а також номенклатури посад, що підлягають заміщенню спеціалістами з вищою й середньою спеціальною освітою.
3. Експертних оцінок	в) дослідження процесів або явищ шляхом створення їхніх математичних моделей і дослідження цих моделей.
4. Математичного моделювання	г) обґрунтування планових показників на основі затвердженого

	(прийнятого) алгоритму.
5. Штатно-номенклатурний	д) застосовуються нормативи навантаження, обслуговування, керованості й чисельності спеціалістів.
6. Моделювання витрат із заробітної плати	е) припущення, що на основі думок експертів можна збудувати адекватну модель майбутнього розвитку об'єкта прогнозування.

Завдання 2. Співвіднесіть поняття та їх характеристики:

Поняття	Характеристика
1. Персонал	а) об'єднання всіх працівників, які своєю працею беруть участь у його діяльності на основі трудового договору, а також інших форм, що регулюють трудові відносини працівника з підприємством, установою, організацією, включаючи власників підприємств.
2. Кадри	б) комплекс набутих людиною знань і практичних навичок, що дає їй можливість займатися певним родом занять у якійсь галузі діяльності.
3. Трудовий колектив	в) певна сукупність постійних працівників підприємств, установ та організацій, які мають досить високий рівень кваліфікації, практичний досвід і навички роботи.
4. Професія	г) частина працездатного населення, що за своїми віковими, фізичними, освітніми даними відповідає певній сфері діяльності. (праці).
5. Спеціальність	д) сукупність постійних працівників, що отримали необхідну професійну підготовку та мають досвід практичної діяльності.
6. Кваліфікація	е) спеціальність, професія, наукова дисципліна, галузь. ... Вид заняття, трудової діяльності, що вимагає певної підготовки і є основним засобом до існування; професія.

7. Трудові ресурси	ж) рід трудової діяльності людини, яка володіє комплексом спеціальних знань, практичних навичок, одержаних шляхом спеціальної освіти, навчання чи досвіду, які дають можливість здійснювати роботу в певній сфері виробництва.
8. Фах	к) наявність підготовки, професійних знань, навичок та досвіду, які дають можливість особі належним чином проводити певні дії; рівень підготовленості, майстерності, ступінь готовності до виконання праці за визначеною спеціальністю чи посадою, що визначається розрядом, класом чи іншими атестаційними категоріями.

Завдання 3. Співвіднесіть роль членів команди з типовою характеристикою

Роль	Типова характеристика
1. Організатор	А) Дисциплінований, надійний, консервативний та ефективний. Вміє реалізовувати ідеї у практичних діх
2. Фінішер	Б) Зрілий, упевнений, добрий голова. Вміє чітко формулювати цілі, просувати рішення, делегувати повноваження
3. Командний «гравець»	В) Динамічний, кидає виклик, впливає. Його мужність та енергія дозволяють долати будь-які труднощі, ненавидить програші.
4. Виконавець	Г) Винахідливий, має багату уяву, вміє розв'язувати нестандартні проблеми.
5. Фахівець	Д) Екстраверт, ентузіаст, товариська людина. Досліджує можливості, встановлює контакти, за своєю природою – мережевий працівник.
6. Координатор	Е) Розсудливий, проникливий, має стратегічне

	мислення. Бачить всі альтернативи, все зважує – інспектор
7. Математик	Ж) М'який, сприйнятливий, дипломатичний. Вміє слухати, попереджує непорозуміння членів команди – чутливий стосовно і індивідів, і ситуацій
8. Шукач	К) Старанний і сумлінний. Шукає помилки і недоліки. Контролює строки виконання доручень.
9. Генератор	Л) Має приховану думку, одинак. Професіонал у вузькій галузі знань.

Практична робота 12

1. За допомогою опитувальника К. Н. Томаса (див. Додаток А) визначте типові способи реагування на конфліктні ситуації.

2. Визначте природу і тип відомого вам конфлікту (причини, об'єкт і суб'єкт). Розробіть модель ефективного управління конфліктом.

3. Згадайте конфлікт, який вам запам'ятався. Оцініть правильність своєї поведінки у вирішенні конфлікту. Подивіться на себе з боку. Які помилки на шляху подолання конфлікту здійснив ваш опонент?

Додаток А

За допомогою методики К. Н. Томаса, американського соціального психолога, визначаються типові способи реагування на конфліктні ситуації. Можна виявити, наскільки людина схильна до суперництва і співпраці в групі, в команді, прагне до компромісів, уникає конфліктів або, навпаки, намагається загострити їх, а також оцінити ступінь адаптації кожного члена колективу до спільної трудової діяльності.

По кожному з п'яти розділів опитувальника (суперництво, співробітництво, компроміс, ухилення, пристосування) підраховується кількість відповідей, що збігаються з ключем. Отримані оцінки порівнюються між собою для виявлення кращою форми соціальної поведінки випробуваного в ситуації конфлікту, тенденцію його взаємин у складних умовах.

Інструкція: уважно прочитайте кожне з наведених нижче суджень. Виберіть із них («а» або «б»), яке більше відповідає особливостям вашої поведінки, і запишіть на окремому аркуші паперу:

1 - а) іноді я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання;

б) ніж обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, в чому ми згодні обидва;

2 - а) я намагаюся знайти компромісне рішення;

б) я намагаюся залагодити його, враховуючи інтереси іншої людини і мої власні;

3 - а) зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого;

б) іноді я жертвую своїми інтересами заради інтересів іншої людини;

4 - а) я намагаюся знайти компромісне рішення;

б) я намагаюся не зачепити почуттів іншої людини;

5 - а) налагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого;

б) я намагаюся робити все, щоб уникнути марної напруженості;

6 - а) я намагаюся уникнути неприємностей;

б) я намагаюся домогтися свого;

7 - а) я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно;

б) я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб добитися іншого;

8 - а) зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого;

б) насамперед я намагаюся визначити, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання;

9 - а) я думаю, що не варто хвилюватися через якихось розбіжностей;

б) я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого;

10 - а) насамперед прагну визначити, в чим складаються всі інтереси і спірні питання;

- б) я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші відносини;
- 11** - а) насамперед я прагну визначити, в чому полягають інтереси і спірні питання;
- б) я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші відносини;
- 12** - а) часто я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки;
- б) я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч;
- 13** - а) я пропоную зайняти проміжну позицію;
- б) я наполягаю на тому, щоб все було зроблено по-моєму;
- 14** - а) я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди;
- б) я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів;
- 15** - а) я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші відносини;
- б) я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруги;
- 16** - а) я намагаюся не зачепити почуттів іншого;
- б) зазвичай я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції;
- 17** - а) зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого;
- б) я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості;
- 18** - а) якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму;
- б) я дам іншому можливість залишитися при своїй думці, якщо він йде мені назустріч;
- 19** - а) насамперед я намагаюся визначити, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання;
- б) я намагаюся відкласти спірні питання, щоб згодом вирішити їх остаточно;
- 20** - а) я намагаюся подолати наші розбіжності;
- б) я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод для себе і іншу людину;
- 21** - а) я намагаюся знайти проміжну позицію;
- б) я відстоюю свою позицію;
- 22** - а) як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити інтереси кожного з нас;
- б) іноді я перекладаю на інших відповідальність за рішення спірного питання;
- 23** - а) як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити інтереси кожного з нас;
- б) іноді я уявляю іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання;
- 24** - а) якщо позиція іншого здається дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч;
- б) я намагаюся переконати іншого піти на компроміс;
- 25** - а) я намагаюся переконати іншого у своїй правоті;

б) ведучи переговори, намагаюся бути уважним до аргументів іншого;

26 - а) зазвичай я пропоную середню позицію;

б) майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас;

27 - а) часто прагну уникнути суперечок;

б) якщо це принесе іншій людині задоволення, дам йому можливість настояти на своєму;

28 - а) зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого;

б) налагоджуючи ситуацію, зазвичай прагну знайти підтримку в іншого;

29 - а) я пропоную проміжну позицію;

б) думаю, що не завжди варто хвилюватися через виникаючих розбіжностей;

30 - а) намагаюся не зачепити почуття іншого;

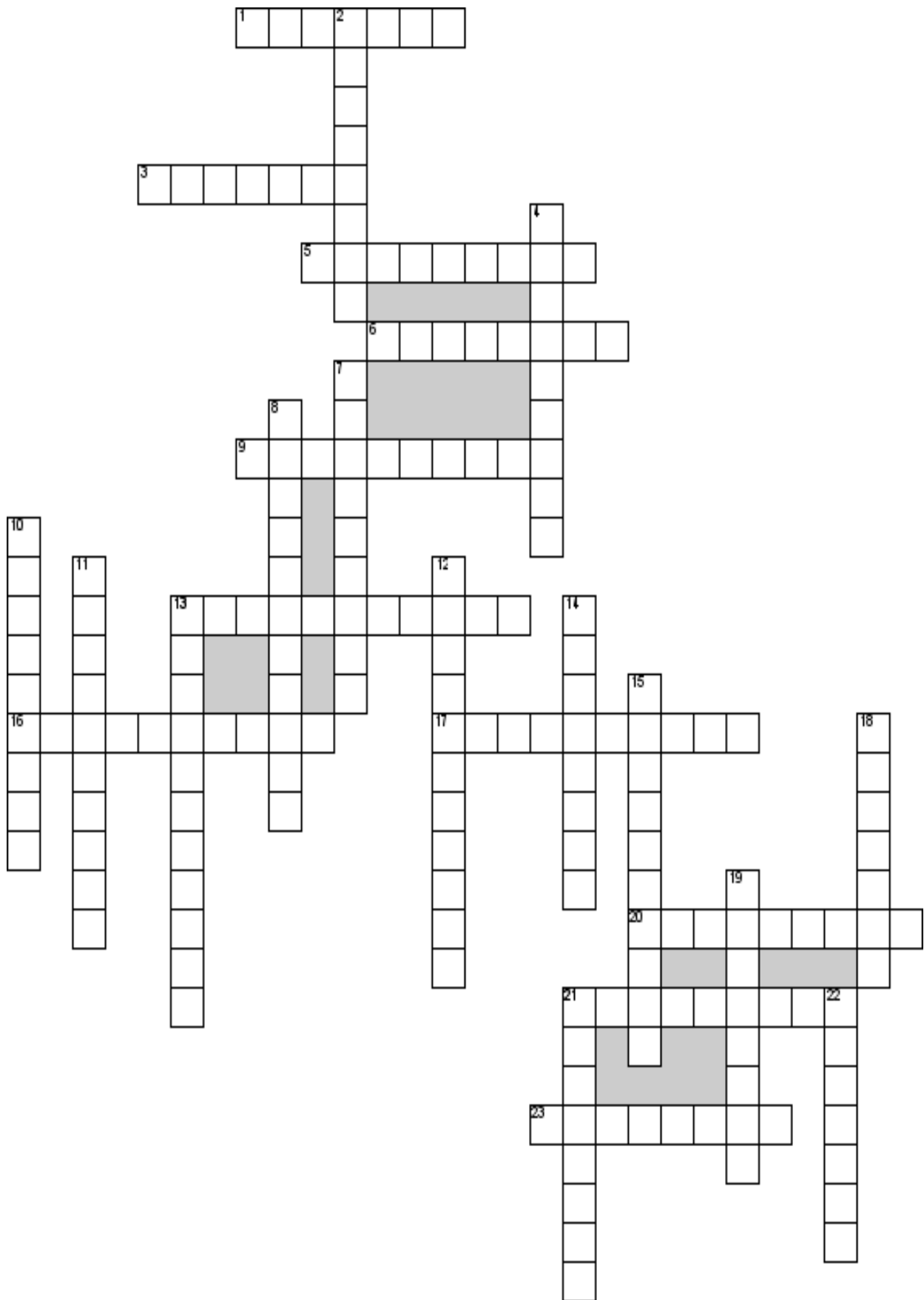
б) я завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб ми спільно могли домогтися успіху.

Опитувальник

№ п.п.	Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1.				а	б
2.	а	б	а		б
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					

28.					
29.					
30.					

Практична робота 13



По горизонталі

1. Сплав по гірській річці
3. Номер, що складається з декількох з'єднаних кімнат, розташованих на різних поверхах
5. Відновлення сил людини
6. Піші походи по пересіченій місцевості без спеціальної підготовки учасників
9. Туристична поїздка з метою фотографування рідкісних тварин і рослин в природних умовах їх існування
13. Катання з парашутом, який прив'язаний тросом до моторного човна
16. Туризм в межах території України осіб, які постійно проживають на її території;
17. Кам'яна споруда в графстві Уїлтмер
20. Відмова від поїздки
21. Вартість перевезення одного пасажирів на літаку
23. Спуск по гірських річках і водоспадах у гідрокостюмах без застосування плавзасобів

По вертикалі

2. Зустріч або проводи в аеропорту (на вокзалі)
4. У якій країні знаходиться Католицька церква Сан Агастіна Черч
7. Кам'яна споруда в графстві Уїлтмер (Англія)
8. Тип харчування: розміщення, сніданок і вечеря
10. Масове свято, показ (огляд) досягнень музичного, театрального, естрадного, циркового або кіномистецтва

11. Особа, яка відвідує країну (місце) тимчасового перебування в пізнавальних цілях на період менше 24 годин без ночівлі в країні (місці) тимчасового перебування і використовує послуги екскурсовода (гіда), гіда-перекладача

12. Вид туризму, який передбачає катання на вітрильній дошці

13. Переміщення людей у просторі та часі незалежно від мети цього переміщення на російській мові.

14. Будь-які види туризму, що розробляються і реалізуються організаторами туризму - туроператорами.

15. Заява туриста, що відправляється в офіс фірми - продавця туру при невідповідності оплачених і дійсно наданих послуг.

18. Яка організація в Англії видавала колись газету «Лови»

19. Фізична або юридична особа, яка вчиняє посередницьку діяльність між тур оператором і туристом з просування і реалізації турпродукту

21. Стаціонарний корабель, який використовується в якості готелю

22. Великий готель на воді, плаваючий готель.

5. Види і зміст поточних контрольних заходів *

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	**Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Теоретичне завдання -	Питання для підготовки: за темою практичних занять 1	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 1	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			4
2	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних) занять 2	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 2	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2	...	...	4
3	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних) занять3	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 3 Питання для підготовки за темою практичних) занять 3	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	3
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	3	...	...	5
4	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 4	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 4 Питання для підготовки за темою практичних) занять 4	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 4	1	...	...	4

контр. заходів				
5	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 5	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 5 Питання для підготовки за темою практичних) занять 5	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	3
Усього за ЗМ 5 контр. заходів	2			5
6	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 6	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 6 Питання для підготовки за темою практичних) занять 6	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 6 контр. заходів	2			4
7	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 7	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 7 Питання для підготовки за темою практичних) занять 7	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 7 контр. заходів	2			4
8	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 8	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	3
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 8 Питання для підготовки за темою практичних) занять 8	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 8 контр. заходів	2			5
9	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за	https://moodle.znu.edu	2

		темою практичних занять 9	ua/course/view.php?id=11536	
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 9 Питання для підготовки за темою практичних) занять 9	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 8 контр. заходів	2			4
9	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 10	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 10 Питання для підготовки за темою практичних) занять 10	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 9 контр. заходів	2			4
10	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 10	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	3
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 10 Питання для підготовки за темою практичних) занять 10	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 10 контр. заходів	2			5
11	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 11	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 11 Питання для підготовки за темою практичних) занять 11	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 11 контр. заходів	2			4
12	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 12	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2

			=11536	
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 12 Питання для підготовки за темою практичних) занять 12	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 12 контр. заходів	2			4
13	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 13	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 13 Питання для підготовки за темою практичних) занять 13	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 13 контр. заходів	2			4
14	Теоретичні завдання	Питання для підготовки за темою практичних занять 14	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
	Практичне завдання -	Вимоги до виконання та оформлення: підготувати презентацію за обраним питанням з теми практичних занять 14 Питання для підготовки за темою практичних) занять 14	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	2
Усього за ЗМ 14 контр. заходів	2			4
				60

8. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Екзамен	Теоретичне завдання	Питання для підготовки: Moodle	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	20

	Практичне завдання	Тести в Moodle	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11536	20
Усього за підсумковий семестровий контроль				40

Критерії оцінювання

1. Збір, систематизація та аналіз фактичного матеріалу, доповіді: 3-5 бал(и).

5 бали - відповідь правильна, повна, інформацію з різних джерел систематизовано, виокремлено основні положення, структурно об'єднано та стисло проаналізовано кожне з них, зроблено ґрунтовні узагальнюючі висновки.

4 бали – відповідь правильна, повна, однак інформація не чітко систематизована, не чітко сформульовані висновки.

3 бал - відповідь в цілому правильна, виокремлено основні положення кожного з джерел, але не зроблено їх відповідного аналізу та узагальнюючих висновків.

1-2 бали – відповідь стисла, коротка, або є доповненням до попереднього виступу.

2. Виступ, презентація й обговорення результатів дослідження матеріалу на практичних заняттях: 3-5 бал(и).

5 бали – виступ з презентацією за темою заняття, з чітко визначеними проблемами; зроблено глибокий системний аналіз змісту презентації, виявлено нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст презентації, надано власні аргументи щодо основних положень даної теми.

4 бали – виступ з презентацією, однак не виявлено нових ідей та положень, а надані власні аргументи щодо основних положень даної теми не є повними та ґрунтовними.

3 бал - підготовлено матеріал з теми, що обговорюється, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми, висловлено власну думку.

1-2 бали – доповнення до попереднього виступу без ґрунтовної підготовки та розробки структурованої доповіді.

3. Розв'язання навчальних кейсів за тематикою практичного заняття: 3-5 бал(и).

5 бали - проаналізовано зміст навчального кейса, дано вичерпні відповіді на всі питання, зроблено ґрунтовні узагальнюючі висновки та надано рекомендації.

3 бал - правильно виокремлено основні положення навчального кейса, проведено відповідний аналіз, але не зроблено узагальнюючих висновків.

1-2 бали – суттєве або часткове доповнення попереднього виступу.

4. Контрольне тестування за результатом вивчення матеріалу Розділу 1, Розділу 2 в системі електронного забезпечення навчання Moodle

1 бал за кожну правильну відповідь (всього 10 тестових запитань).

5. Відповідь на фахові питання з тематики курсу (у письмовій формі): 5-10 балів

10 балів – відповідь повна, вірна, зроблено висновки, надано рекомендації.

9-7 балів – відповідь повна, вірна, однак не зроблено чітких висновків та не надано рекомендацій.

6-5 балів – відповідь не повна, не зроблено ґрунтовні узагальнюючі висновки та не надано рекомендації.

Вирішення контрольних ситуативних задач та навчальних кейсів (у письмовій формі) 5-10 балів

10 балів – ситуативна задача або навчальний кейс вирішено вірно, зроблено висновки, надано рекомендації.

9-7 балів – ситуативна задача або навчальний кейс вирішено, однак не зроблено чітких висновків та не надано рекомендацій.

6-5 балів – ситуативна задача або навчальний кейс вирішено не зовсім вірно, не зроблено ґрунтовні узагальнюючі висновки та не надано рекомендації.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		

9. Рекомендована література

Основна:

1. Дослідження ринку : конспект лекцій / укладачі: Г. А. Мішеніна, Ю. Т. Матвєєва. – Суми : Сумський державний університет, 2015. – 185 с.
2. Дослідження регіональних ринків [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О.Є. Бавико; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. підприємництва та торгівлі. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 27 с.
3. Маркетингові дослідження: підручник : [Електронний ресурс] / Т.Б. Решетілова, С.М. Довгань ; М-во освіти і науки України, Нац. гірн. ун-т. – Електрон. текст. дані. – Дніпропетровськ : НГУ, 2015. – 357 с. – Режим доступу : <http://nmu.org.ua>
4. Прокопенко О. В., Троян М. Ю. Поведінка споживачів: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 176 с.
5. Оболенцева Л. В. Кон’юнктурні дослідження галузевого ринку : підручник / Л. В. Оболенцева; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2010. 249 с. URL: http://eprints.kname.edu.ua/17602/1/2010_печ._КДГР_ПІДРУЧНИК.pdf
6. Окландер М. А. Поведінка споживача : навч. посіб. / М. А. Окландер, І. О. Жарська. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 208 с.

1. Додаткова:

2. Вовчак А.В., Федорченко А.В. Маркетингові дослідження: Підручник/ За наук. Ред.. А.В. Войчака. – К.:КНЕУ, 2007. – 408 с.
3. Клапчук В.М., Польова Л.В. Туризм і готельне господарство світу та України: історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг: Навчально-методичний посібник/ В.М. Клапчук, Л.В. Польова. – Івано-Франківськ: Фоліант, 2013. – 408 с.
4. Основи споживчих знань : навчальний посібник для вищих навчальних закладів / С. А. Вегера, А. С. Єрохіна, К. О. Максименко, Н. В. Притульська, Р. Ю. Ханик-Посполітак; за заг. ред. К. О. Максименко, О. В. Овчарук – Київ : К.І.С., 2008. – 192 с.
5. оціометрія як метод дослідження міжособистісних стосунків: Методичні рекомендації для студентів педагогічних вузів / Укладачі: Чудаєва Н.В., Шулдик Г.О.. Умань : ПП Жовтий, 2013. – 38 с.
6. Серова І. А. Дослідження і прогнозування економічної кон'юнктури : конспект лекцій / І. А. Серова, Т. С. Мирна. Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. 92 с.
7. Котлер Ф. та ін.. Основи маркетингу / пер. з англ. Київ :: Издат. будинок Вільямс, 1998. – С. 296. URL : http://tourlib.net/books_others/kotler.htm
8. Михалева Е. П. Маркетинг : конспект лекцій. Москва : 2010. 224 с. URL: <http://www.alleng.ru/d/mark/mark043.htm>
9. Технологія проведення ринкових досліджень : конспект лекцій / укладач М. Ю. Карпіщенко. Суми : Сумський державний університет, 2012. 91 с.
10. Теоретико-методичні аспекти визначення сутності поняття ринку. URL : http://www.rusnauka.com/33_DWS_2013/Economics/14_149412.doc.htm
11. Гонтаржевська Л.І. Ринок туристичних послуг в Україні: Навчальний посібник. – Донецьк: Східний видавничий дім, 2008. – 180 с.

12.

13. Інформаційні джерела:

1. Антимонопольний комітет України. URL: www.amc.gov.ua/amku/control/main/uk/index.
2. Вища освіта та Болонський процес. Національний Темпус. Еразмус офіс в Україні. URL: <http://tempus.org.ua/uk/vyshha-osvita-ta-bolonskyj-proces.html>.
3. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
4. Кабінет Міністрів України. Урядовий портал URL: <http://www.kmu.gov.ua>
5. Мікроекономіка – Електронна бібліотека URL: <http://studentam.kiev.ua>.
6. Мікроекономіка – Підручник – URL: <http://dekanvs.narjd.ru>.
7. Міністерство економічного розвитку і торгівлі. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.me.gov.ua>.
8. Міністерство доходів і зборів України. URL: [http://minrd.gov.ua/ru/..](http://minrd.gov.ua/ru/)
9. Міністерство фінансів України. URL: [www.minfin.gov.ua/..](http://www.minfin.gov.ua/)
10. Міністерство освіти і науки України. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.mon.gov.ua>.
11. Науково-практичний журнал «Менеджмент сьогодні URL: <http://grebennikon.ru/journal-6.html>
12. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua/.
13. ЮНЕСКО. Офіційний сайт. URL: <http://www.unesco.org>.
14. Web-журнал «Інтелектус» - «ПАТЕНТБЮРО». URL: <http://www.patent.net.ua/intellectus/ua.html>.

