

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПВНЗ «МІЖНАРОДНИЙ ЕКОНОМІКО-ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ АКАДЕМІКА СТЕПАНА ДЕМ'ЯНЧУКА»**

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФІЇ, ІСТОРІЇ ТА ТУРИЗМУ

КАФЕДРА ГЕОГРАФІЇ І ТУРИЗМУ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ОК 23 МЕНЕДЖМЕНТ У ТУРИЗМІ.
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Освітньої програми:	Туризм
Рівня вищої освіти:	першого (бакалаврського)
за спеціальністю:	242 Туризм
галузі знань:	24 Сфера обслуговування

Робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент у туризмі. Комунікативний менеджмент» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, за освітньою програмою «Туризм» зі спеціальності «242 Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування

Розробник: доктор економічних наук, професор Князевич Анна Олександрівна

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри географії і туризму
Протокол від «27» серпня 2021 року №1

Завідувач кафедри  к.геогр.н., доц. Яроменко О. В.
(підпис)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Туризм»

Гарант  доц. Романів А. С.
(підпис)

Схвалено навчально-методичною комісією факультету географії, історії та туризму
Протокол від «30» серпня 2021 року №1

Голова  доц. Романів А. С.
(підпис)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	Обов'язковий компонент освітньо-професійної програми	
	Спеціальність 242 «Туризм»		
Загальна кількість годин – 150	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Рік підготовки:	
		3-й	3-й
		Семестр	
		5-й	5-й
		Лекції	
		30 год.	14 год.
		Практичні, семінарські	
		34 год.	8 год.
		Самостійна робота	
		86 год.	134 год.
		Вид контролю: екзамен	

2. Мета навчальної дисципліни

Процес навчання бакалаврів з туризму повинен включати формування знань та навичок у сфері управління людьми та організаціями, налагодження комунікації, а також вмінь обґрунтування та прийняття раціональних управлінських рішень з метою ведення ефективного господарювання і запобігання складним ситуаціям при здійсненні туристичної діяльності. Навчальна дисципліна «Менеджмент у туризмі. Комунікативний менеджмент» належить до групи базових дисциплін професійного циклу, що є підсумковим предметом, який покликаний узагальнити знання студентів щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем, виокремлення його особливостей у туризмі. Дисципліна готує студентів до вивчення взаємопов'язаних професійно-орієнтованих і спеціальних дисциплін, до використання отриманих знань при вирішенні практичних задач, проведенні досліджень, підготовці кваліфікаційних робіт. Крім того, вона спрямована на формування у студентів навичок і знань, необхідних для ухвалення управлінських рішень, займає важливе місце у системі підготовки фахівців з туризму.

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування у студентів відповідно до освітньої професійної програми таких **компетентностей (загальних та спеціальних)**:

- ЗК 8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії;
- СК 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;
- СК 27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

По завершенні вивчення дисципліни студенти повинні володіти **такими програмними результатами навчання**:

- ПРН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук;
- ПРН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;
- ПРН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- ПРН 12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;
- ПРН 17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

3. Програмні результати навчання

Після опанування основних положень дисципліни «Менеджмент у туризмі. Комунікативний менеджмент» **студенти повинні знати**:

- сутність, роль і функції менеджменту, його види та теорії становлення;
- сутність та елементи внутрішнього і зовнішнього середовища організації;
- типи організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії;
- способи мотивації персоналу;
- види і форми контролю в управлінні;
- види комунікацій та інформаційних зв'язків;
- специфіку та механізми впливу комунікативних технологій;
- особливості міжкультурної комунікації;
- концептуальні основи і стратегії комунікативного менеджменту;

- стилі і методи управління людьми й організаціями;
- методи прийняття й оцінки управлінських рішень.

повинні вміти:

- чітко визначити роль і місце менеджменту в туризмі та його функції;
- ефективно використовувати способи мотивації персоналу;
- раціонально використовувати різні форми контролю в управлінні;
- розробляти та впроваджувати інформаційні та комунікаційні системи;
- розробляти стратегію і тактику діяльності туристичної фірми в сфері комунікативного менеджменту;
- оцінювати ефекти застосування форм комунікативного менеджменту;
- використовувати методи прийняття й оцінки управлінських рішень з метою підвищення їх ефективності;
- розробляти моделі ефективних комунікацій в туризмі.

4. Програма навчальної дисципліни.

Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту

ТЕМА 1. Зміст, історія становлення та розвитку сучасного менеджменту

Поняття і сутність менеджменту. Менеджери та підприємці. Управлінські ролі за Г.Мінцбергом: міжособисті, інформаційні, пов'язані з прийняттям рішень. Основні відмінності між менеджером і підприємцем на основі певних групувальних ознак: стратегічна орієнтація, реалізація запланованої мети, залучення ресурсів, організаційна структура. Рівні управління за Т.Парсонсом: вища, середня та низова ланки управління. Історія розвитку менеджменту. Школа наукового управління. Класична (адміністративна) школа управління. Школа людських стосунків. Школа науки управління. Процесний підхід до управління. Функції менеджменту та їх взаємозв'язок. Системний підхід до управління. Принципи, суб'єкти та об'єкти управління. Сучасні напрямки розвитку науки управління.

Література: основна [3; 4; 8; 9; 23], допоміжна [10; 11; 14; 26; 39].

ТЕМА 2. Організації як об'єкти управління

Сутність і класифікація організацій: формальні та неформальні, прості та складні, консервативні та інноваційні. Види організацій в Україні. Системний підхід до управління. Керуюча та керована система. Механізм взаємодії керуючої та керованої системи. Процес функціонування організації як відкритої системи. Загальні риси організації. Горизонтальний та вертикальний поділ праці. Основні умови ефективного функціонування організацій. Середовище організації. Внутрішнє середовище організації: цілі, структура завдання, технологія, працівники. Взаємозв'язок елементів внутрішнього середовища організації. Зовнішнє середовище організації: фактори прямої та непрямої дії. Сутність та основні положення формування та функціонування корпоративної культури в організаціях.

Література: основна [5; 7; 22; 28; 30], допоміжна [3; 22; 28; 33; 40].

ТЕМА 3. Функції менеджменту

Поняття функцій менеджменту. Поділ і спеціалізація праці. Процесний підхід до управління. Функції менеджменту та їх взаємозв'язок. Класифікація функцій менеджменту за М.Месконом, М.Альбертом, Ф.Хедоурі: планування, організація взаємодії, мотивація, контроль. Загальні та спеціальні функції. Класифікація спеціальних функцій за ознакою процесів, об'єктів управління, елементів виробничо-господарської системи.

Література: основна [3; 4; 9; 23; 25], допоміжна [9; 12; 15; 26; 30].

ТЕМА 4. Методи менеджменту

Сутність та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту: техніко-економічні плани (коротко-, середньо- та довгострокові), економічні стимули, податки, фінанси, кредит, бюджет, ціни. Адміністративні методи менеджменту: організаційні, розпорядчі та дисциплінарні дії. Соціально-психологічні методи менеджменту: соціальні плани, моральні стимули, методи формування колективів та соціально-психологічного клімату в колективі. Взаємозв'язок функцій та методів менеджменту.

Література: основна [3; 4; 9; 23; 25], допоміжна [9; 12; 15; 26; 30].

ТЕМА 5. Прийняття управлінських рішень у менеджменті

Сутність управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Умови прийняття управлінських рішень. Процес вироблення раціональних рішень. Фактори, які впливають на процес прийняття управлінських рішень. Сутність оптимізації рішень у менеджменті. Сутність моделювання та необхідність його застосування. Види моделей: фізичні, аналогові, математичні (символічні). Порядок розробки моделей, похибки, що знижують їх ефективність. Основні способи моделювання: теорія ігор, теорія черг, моделювання управління запасами, лінійне програмування, імітаційне моделювання, економічний аналіз, платіжна матриця, дерево рішень, прогнозування. Методи прогнозування. Види прогнозів: економічні, соціальні, розвитку

конкуренції, науково-технічного прогресу, технологій, суспільства, окремих галузей економіки тощо. Методи прогнозування: формальні (кількісні та якісні) та неформальні.
Література: основна [3; 4; 9; 23; 25], допоміжна [9; 12; 15; 26; 30].

Змістовий модуль 2. Менеджмент в туризмі

ТЕМА 6. Особливості менеджменту туристичної діяльності

Сутність та особливості менеджменту сфери послуг. Специфіка туристичної галузі: масштаби туристичної індустрії і взаємозв'язки між її складовими; складність визначення цілей управлінського впливу; специфіка туристичних послуг, туристичного продукту і туристичного попиту; отримання послуги в комплексі під час перебування туриста на відпочинку. Сезонність туристичного попиту й пропозиції. Зовнішні ефекти туристичного продукту.

Література: основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37].

ТЕМА 7. Планування у туризмі як функція менеджменту

Зміст планування у туризмі як функції менеджменту. Види планування у туризмі: стратегічне планування та планування реалізації стратегії. Взаємозв'язок основних видів планування. Модель планування в туризмі, її циклічність. Етапи стратегічного планування в туризмі: визначення місії та цілей організації, оцінка та аналіз зовнішнього середовища, управлінське дослідження сильних і слабких сторін організації, аналіз стратегічних альтернатив, вибір стратегії. Етапи планування реалізації стратегії в туризмі: реалізація стратегії, оцінка стратегії. Напрями реалізації стратегії: адміністративний (тактика, політика, процедури, правила) та економічний (формування бюджету, застосування системи економічних показників, управління за цілями). Оцінка стратегії туристичного підприємства: порівняння результатів з місією та цілями, аналіз результатів. Бізнес-планування.

Література: основна [1; 6; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 19; 34; 35; 37].

ТЕМА 8. Організація взаємодії у туризмі як функція менеджменту

Поняття організації взаємодії в туризмі як функції менеджменту. Делегування, відповідальність, повноваження. Делегування повноважень. Концепції процесу передачі повноважень: класична, обмеження повноважень. Лінійні та функціональні повноваження. Види функціональних повноважень в туризмі. Причини небажання керівників делегувати повноваження. Причини відмови працівників від відповідальності та блокування делегування. Побудова організації. Горизонтальний та вертикальний поділ праці. Види організаційних структур управління туристичних підприємств: лінійні, функціональні, комбіновані. Централізація та децентралізація. Проектування організаційних структур управління.

Література: основна [12; 14; 15; 16; 18; 27], допоміжна [4; 8; 18; 34; 35; 37].

ТЕМА 9. Мотивація у туризмі як функція менеджменту

Сутність та еволюція поняття «мотивація» в туризмі. Модель мотивації через потреби. Класифікація мотиваційних теорій: змістовні та процесійні теорії. Змістовні теорії мотивації: ієрархія потреб за А.Маслоу, теорія потреб Д.МакКлелланда, двофакторна теорія Ф.Герцберга. Процесійні теорії мотивації: теорія очікувань В.Врума, теорія справедливості, комплексна теорія Портера-Лоулера. Матеріальне та нематеріальне стимулювання праці в туризмі. Форми оплати праці.

Література: основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37].

ТЕМА 10. Контроль у туризмі як функція менеджменту

Поняття і зміст контролю в туризмі. Види контролю: попередній, поточний, підсумковий. Процес контролю в туристичній сфері та його етапи. Розробка стандартів. Методи стратегічного та оперативного контролю в туризмі. Забезпечення ефективності контролю. Особливості поведінки людей під впливом контролю. Шляхи підвищення ефективності контролю підприємств туристичної індустрії. Система контролювання процесів надання послуг. Організаційна структура системи контролю підприємств сфери послуг.

Література: основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37].

Змістовий модуль 3. Комунікативний менеджмент в туризмі

ТЕМА 11. Комунікативний менеджмент: сутність, принципи, особливості

Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації. Завдання комунікативного менеджменту. Зміст і напрями комунікативного менеджменту. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту. Критерії вибору комунікативних систем. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.

Література: основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36].

ТЕМА 12. Технології та інструменти комунікативного менеджменту

Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань. Форми взаємодії в діловому спілкуванні. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації. Технології та інструменти комунікативного менеджменту: зв'язки з громадськістю (public relations), зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations), зв'язки із засобами масової інформації (media relations).

Література: основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36].

ТЕМА 13. Комунікативний процес в управлінні туристичною діяльністю

Природа комунікативного процесу. Сутність психологічного маніпулювання в контексті комунікативної взаємодії менеджера з туризму зі споживачем туристичних послуг. Причини виникнення маніпулятивного впливу на поведінку людини. Методи та прийоми маніпулювання. Методи нейтралізації, протидії захисту від маніпулювання. Комунікації з використанням Internet-технологій. Електронне спілкування. Організація онлайн-заходів. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж.

Література: основна [10; 11; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 16; 17; 31; 36].

ТЕМА 14. Комунікативна культура та професійна етика фахівців з туризму

Соціальна відповідальність і соціальна етика в менеджменті. Поняття та роль ділового і професійного етикету в туристичній сфері. Принципи професійного та ділового етикету в туризмі. Етикет вітання, представлення та відповідей на питання клієнтів сфери туризму. Психологічні аспекти етикету. Етикет телефонних та онлайн-розмов туристичної галузі.

Література: основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 7; 11; 13; 17; 31; 36].

ТЕМА 15. Ефективність ділових комунікацій в туризмі

Поняття організаційних комунікацій в туризмі. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання. Класифікація внутрішньоорганізаційних комунікацій в туризмі: за характером; за формою спілкування; за ознакою етапу організаційного функціонування; за змістом; з точки зору просторового розташування каналів; за спрямованістю; за ознакою каналу спілкування. Зовнішньоорганізаційні комунікації в туризмі: зміст поняття, цілі і завдання. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії. Чинники формування ефективних ділових комунікацій в туристичній сфері. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.

Література: основна [10; 17; 19; 21; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36].

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	Усього	у тому числі			Усього	у тому числі		
		л	п	с. р.		л	п	с. р.
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту								
ТЕМА 1. Зміст, історія становлення та розвитку сучасного менеджменту	8	2	2	4	10	1		9
ТЕМА 2. Організації як об'єкти управління	8	2	2	4	10	1		9
ТЕМА 3. Функції менеджменту	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 4. Методи менеджменту	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 5. Прийняття управлінських рішень у менеджменті	10	2	2	6	12	1		9
Разом за змістовим модулем 1	46	10	10	26	52	5	-	45
Змістовий модуль 2. Менеджмент в туризмі								
ТЕМА 6. Особливості менеджменту туристичної діяльності	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 7. Планування у туризмі як функція менеджменту	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 8. Організація взаємодії у туризмі як функція менеджменту	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 9. Мотивація у туризмі як функція менеджменту	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 10. Контроль у туризмі як функція менеджменту	10	2	2	6	10	1		9
Разом за змістовим модулем 2	50	10	10	30	50	5	-	45
Змістовий модуль 3. Комунікативний менеджмент в туризмі								
ТЕМА 11. Комунікативний менеджмент: сутність, принципи, особливості	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 12. Технології та інструменти комунікативного менеджменту	10	2	2	6	10	1		9
ТЕМА 13. Комунікативний процес в управлінні туристичною діяльністю	12	2	4	6	10		1	9
ТЕМА 14. Комунікативна культура та професійна етика фахівців з туризму	12	2	4	6	10	1	1	8
ТЕМА 15. Ефективність ділових комунікацій в туризмі	10	2	2	6	10	1		9
Разом за змістовим модулем 3	54	10	14	30	50	4	2	44
Усього годин	150	30	34	86	150	14	2	134

6. Теми практичних занять

Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту

ТЕМА 1. Зміст, історія становлення та розвитку сучасного менеджменту

Питання для обговорення:

1. Визначте поняття і сутність менеджменту.
2. Якими є управлінські ролі за Г.Мінцбергом?
3. Охарактеризуйте групу міжособистісних ролей, що виконує менеджер.
4. В чому полягають інформаційні ролі менеджера?
5. Якими є ролі менеджера, що пов'язані з прийняттям рішень?
6. Розкрийте основні відмінності між менеджером і підприємцем на основі певних груповальних ознак.
7. Назвіть та деталізуйте рівні управління за Т.Парсонсом.
8. Охарактеризуйте послідовність виникнення та історія розвитку менеджменту.
9. Якими є основні постулати школи наукового управління?
10. Розкрийте зміст класичної (адміністративної) школи управління.
11. На яких засадах базується школа людських стосунків?
12. Розгляньте основні принципи школи науки управління.
13. В чому полягає процесний підхід до управління?
14. Назвіть функції менеджменту та їх взаємозв'язок.
15. Яким чином відбувається застосування системного підходу до управління.
16. Назвіть основні принципи, суб'єкти та об'єкти управління.
17. Розкрийте сутність сучасних напрямів розвитку науки управління.

Література: основна [3; 4; 8; 9; 23], допоміжна [10; 11; 14; 26; 39].

ТЕМА 2. Організації як об'єкти управління

Питання для обговорення:

1. Визначте сутність і здійсніть класифікацію організацій за різними ознаками.
2. Розкрийте відмінності формальних та неформальних організацій.
3. Якими є види організацій в Україні?
4. В чому полягає системний підхід до управління.
5. В чому сутність понять керуюча та керована система?
6. Як забезпечується механізм взаємодії керуючої та керованої системи?
7. Розгляньте процес функціонування організації як відкритої системи.
8. Якими є загальні риси організації?
9. Визначте, яким чином відбувається горизонтальний та вертикальний поділ праці.
10. Якими є основні умови ефективного функціонування організацій?
11. З яких елементів складається середовище організації?
12. Визначте поняття внутрішнього середовища організації та його складових елементів.
13. Яким чином відбувається взаємозв'язок елементів внутрішнього середовища організації?
14. Розгляньте склад зовнішнього середовища організації.
15. Якими є фактори прямої дії зовнішнього середовища організації?
16. Здійсніть характеристику факторів непрямой дії зовнішнього середовища організації.
17. В чому полягає сутність корпоративної культури в організаціях?
18. Визначте основні положення формування корпоративної культури.
19. Яким чином функціонує та розвивається корпоративна культура організацій?

Література: основна [5; 7; 22; 28; 30], допоміжна [3; 22; 28; 33; 40].

ТЕМА 3. Функції менеджменту

Питання для обговорення:

1. Розкрийте поняття функцій менеджменту?
2. Яким чином забезпечується поділ і спеціалізація праці?
3. В чому полягає процесний підхід до управління?

4. Перерахуйте основні функції менеджменту та охарактеризуйте їх взаємозв'язок.
5. Визначте планування як функцію менеджменту.
6. Розкрийте сутність організації взаємодії як функції менеджменту.
7. Охарактеризуйте функцію менеджменту «мотивація».
8. Як реалізується функція менеджменту «контроль»?
9. Якими є загальні та спеціальні функції менеджменту?
10. Здійсніть класифікацію спеціальних функцій менеджменту за ознакою процесів, об'єктів управління, елементів виробничо-господарської системи.

Література: основна [3; 4; 9; 23; 25], допоміжна [9; 12; 15; 26; 30].

ТЕМА 4. Методи менеджменту

Питання для обговорення:

1. Розкрийте сутність та класифікуйте методи менеджменту.
2. Якими є складові економічні методи менеджменту.
3. Охарактеризуйте адміністративні методи менеджменту.
4. Розгляньте соціально-психологічні методи менеджменту.
5. Як формуються соціальні плани в організації.
6. Визначте роль моральних стимулів при реалізації соціально-психологічних методів менеджменту.
7. Назвіть методи формування соціально-психологічного клімату в колективі.
8. Розкрийте взаємозв'язок функцій та методів менеджменту.

Література: основна [3; 4; 9; 23; 25], допоміжна [9; 12; 15; 26; 30].

ТЕМА 5. Прийняття управлінських рішень у менеджменті

Питання для обговорення:

1. В чому полягає сутність управлінських рішень?
2. Класифікуйте управлінські рішення за сферою охоплення, тривалістю дії, рівнем прийняття, характером розв'язування задач, способами обґрунтування та прийняття.
3. Якими є умови прийняття управлінських рішень?
4. Розгляньте процес вироблення раціональних рішень.
5. Наведіть фактори, які впливають на процес прийняття управлінських рішень.
6. Як особисті якості менеджера та його поведінка менеджера впливають на процес прийняття управлінських рішень?
7. Якою є взаємозалежність рішень та очікувань можливих негативних наслідків.
8. Як на процес прийняття рішень впливає наявність ефективних комунікацій?
9. Яким чином відповідність структури управління місіям та цілям організації впливає на ефективність прийняття управлінських рішень?
10. В чому полягає сутність оптимізації рішень у менеджменті?
11. Доведіть необхідність застосування моделювання у менеджменті.
12. Детально охарактеризуйте наступні види моделей: фізичні, аналогові, математичні (символічні).
13. Яким є порядок розробки моделей?
14. Визначте можливі похибки, що знижують ефективність моделей.
15. Розгляньте наступні способи моделювання: теорія ігор, теорія черг, моделювання управління запасами, лінійне програмування, імітаційне моделювання, економічний аналіз, платіжна матриця, дерево рішень, прогнозування.
16. Назвіть відомі Вам методи прогнозування.
17. Здійсніть класифікацію прогнозів у менеджменті.
18. Розкрийте сутність формальних (кількісних та якісних) та неформальних методів прогнозування.

Література: основна [3; 4; 9; 23; 25], допоміжна [9; 12; 15; 26; 30].

Змістовий модуль 2. Менеджмент в туризмі

ТЕМА 6. Особливості менеджменту туристичної діяльності

Питання для обговорення:

1. Визначте сутність та особливості менеджменту сфери послуг.
2. В чому полягає специфіка туристичної галузі?
3. Охарактеризуйте масштаби туристичної індустрії і взаємозв'язки між її складовими.
4. В чому полягає складність визначення цілей управлінського впливу в туризмі?
5. Якою є специфіка туристичних послуг, туристичного продукту і туристичного попиту?
6. Розгляньте процес отримання послуги в комплексі під час перебування туриста на відпочинку.
7. Визначте сезонність туристичного попиту й пропозиції.
8. Якими є зовнішні ефекти туристичного продукту?

Література: основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37].

ТЕМА 7. Планування у туризмі як функція менеджменту

Питання для обговорення:

1. В чому полягає зміст планування у туризмі як функції менеджменту?
2. Якими є види планування у туризмі?
3. В чому проявляється взаємозв'язок основних видів планування?
4. Розгляньте модель планування у туризмі, її циклічність.
5. Перерахуйте етапи стратегічного планування та планування реалізації стратегії.
6. Яким чином здійснюється процес визначення місії і цілей організації.
7. Розкрийте процес аналізу зовнішнього середовища, сильних та слабких сторін туристичної організації.
8. Охарактеризуйте процес розробки альтернатив та вибору стратегії.
9. Яким чином відбувається процес реалізації стратегії туристичної організації?
10. За яким алгоритмом здійснюється оцінка стратегії.
11. Визначте напрями реалізації стратегії туристичної організації.
12. Детально охарактеризуйте процес порівняння результатів з місією та цілями.
13. В чому полягає роль та сутність бізнес-планування?
14. Якою є структура бізнес-плану.

Література: основна [1; 6; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 19; 34; 35; 37].

ТЕМА 8. Організація взаємодії у туризмі як функція менеджменту

Питання для обговорення:

1. Визначте поняття організації взаємодії у туризмі як функції менеджменту.
2. Охарактеризуйте поняття «делегування», «відповідальність» та «повноваження».
3. Як відбувається процес делегування повноважень в організаціях?
4. Розкрийте концепції процесу передачі повноважень.
5. Визначте види повноважень.
6. Як класифікують функціональні повноваження у туризмі?
7. В чому полягають причини небажання керівників делегувати повноваження?
8. Якими є причини відмови працівників від відповідальності та блокування делегування?
9. Як відбувається процес будови організації?
10. Розгляньте приклади горизонтального та вертикального поділу праці.
11. Якими є види організаційних структур управління туристичних підприємств?
12. Охарактеризуйте переваги та недоліки лінійних організаційних структур управління.
13. Назвіть переваги та недоліки функціональних організаційних структур управління.
14. Назвіть комбіновані організаційні структури управління.
15. Розкрийте зміст процесів централізації та децентралізації в організації.
16. Яким чином відбувається проектування організаційних структур управління?

Література: основна [12; 14; 15; 16; 18; 27], допоміжна [4; 8; 18; 34; 35; 37].

ТЕМА 9. Мотивація у туризмі як функція менеджменту

Питання для обговорення:

1. Розкрийте сутність та еволюцію поняття «мотивація» в туризмі.
2. Як функціонує модель мотивації через потреби?
3. Класифікуйте мотиваційні теорії за змістом і за процесами.
4. В чому сутність змістовних теорій мотивації?
5. Розгляньте ієрархію потреб за А.Маслоу.
6. Охарактеризуйте теорію потреб Д.МакКлелланда.
7. Розкрийте зміст двофакторної теорії Ф.Герцберга.
8. В чому сутність процесійних теорій мотивації?
9. Розгляньте теорію очікувань В.Врума.
10. Охарактеризуйте мотиваційну теорію справедливості.
11. Розкрийте зміст комплексної теорії Портера-Лоулера.
12. Через які інструменти забезпечується матеріальне та нематеріальне стимулювання праці в туризмі?
13. Назвіть основні форми оплати праці.

Література: основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37].

ТЕМА 10. Контроль у туризмі як функція менеджменту

Питання для обговорення:

1. Визначте поняття і зміст контролю в туризмі.
2. Назвіть види контролю.
3. В чому полягає попередній контроль?
4. Як реалізується поточний контроль в організації?
5. Охарактеризуйте підсумковий контроль в організації.
6. Якими є етапи контролю в туристичній сфері?
7. Якою є процедура розробки стандартів?
8. Розгляньте методи стратегічного та оперативного контролю в туризмі.
9. Якими є шляхи забезпечення ефективності контролю підприємств туристичної індустрії?
10. Перерахуйте особливості поведінки людей під впливом контролю.
11. Як формується система контролювання процесів надання послуг в туристичних організаціях?
12. Якою є організаційна структура системи контролю підприємств сфери послуг?

Література: основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37].

Змістовий модуль 3. Комунікативний менеджмент в туризмі

ТЕМА 11. Комунікативний менеджмент: сутність, принципи, особливості

Питання для обговорення:

1. Визначте поняття і здійсніть загальну характеристику комунікацій у менеджменті.
2. Охарактеризуйте поняття «інформація», її види та роль в менеджменті.
3. Розкрийте необхідність ведення документації та реалізації діловодства в управлінні.
4. Класифікуйте документацію за ознаками змісту, складністю, призначенням, роллю в процесі управління.
5. Якими є функції діловодства?
6. Розгляньте централізовані, децентралізовані, змішані системи діловодства.
7. Якою є роль графіків у менеджменті.
8. Назвіть типи графіків та наведіть приклади їх застосування.
9. Визначте сутність комунікаційного процесу та його складові елементи.
10. Якою є модель комунікаційного процесу?
11. Охарактеризуйте шляхи удосконалення міжособових та організаційних комунікацій.
12. Визначте роль комунікативного менеджменту як теорії і практики управління соціальними комунікаціями організацій.
13. Якими є завдання комунікативного менеджменту?

14. Розгляньте корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту.
15. Якими є критерії вибору комунікативних систем?
16. Визначте об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.

Література: основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36].

ТЕМА 12. Технології та інструменти комунікативного менеджменту

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте різні форми ділової комунікації (наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи).
2. Визначте терміни «діалог» і «дискусія» як найбільш загальні форми ділових комунікацій.
3. Назвіть різновиди діалогу.
4. Розгляньте інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
5. Якими є форми взаємодії в діловому спілкуванні?
6. Розкрийте сутність ділових переговорів як основної форми ділової комунікації.
7. Охарактеризуйте технології та інструменти комунікативного менеджменту: зв'язки з громадськістю (public relations), зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations), зв'язки із засобами масової інформації (media relations).

Література: основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36].

ТЕМА 13. Комунікативний процес в управлінні туристичною діяльністю

Питання для обговорення:

1. Якою є природа комунікативного процесу?
2. В чому полягає сутність психологічного маніпулювання в контексті комунікативної взаємодії менеджера з туризму зі споживачем туристичних послуг?
3. Якими є причини виникнення маніпулятивного впливу на поведінку людини?
4. Визначте основні методи та прийоми маніпулювання.
5. Назвіть методи нейтралізації, протидії захисту від маніпулювання.
6. Яким чином здійснюються комунікації з використанням Internet-технологій?
7. Визначте ключову роль електронне спілкування.
8. Розкрийте зміст та етапи організації онлайн-заходів.
9. Яким чином здійснюється комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж в туристичній індустрії.

Література: основна [10; 11; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 16; 17; 31; 36].

ТЕМА 14. Комунікативна культура та професійна етика фахівців з туризму

Питання для обговорення:

1. Якою є роль бізнесу у сучасному суспільстві.
2. Охарактеризуйте адміністративну і соціальну відповідальність у менеджменті.
3. Якими є переваги та недоліки соціальної відповідальності в управлінні.
4. Розкрийте сутність етичної поведінки працівника та керівника.
5. Визначте поняття «етика» у менеджменті.
6. Назвіть можливі причини неетичної поведінки при здійсненні підприємницької діяльності?
7. Запропонуйте заходи щодо забезпечення етичної поведінки в організації.
8. Визначте поняття та роль ділового і професійного етикету в туристичній сфері.
9. Якими є принципи професійного та ділового етикету в туризмі?
10. Яким є етикет вітання, представлення та відповідей на питання клієнтів у сфері туризму?
11. Розкрийте психологічні аспекти етикету.
12. Охарактеризуйте етикет телефонних та онлайн-розмов в туристичній галузі.

Література: основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 7; 11; 13; 17; 31; 36].

ТЕМА 15. Ефективність ділових комунікацій в туризмі

Питання для обговорення:

1. Визначте поняття організаційних комунікацій в туризмі.

2. Розгляньте внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.
 3. Класифікуйте внутрішньоорганізаційні комунікації в туризмі: за характером; за формою спілкування; за ознакою етапу організаційного функціонування; за змістом; з точки зору просторового розташування каналів; за спрямованістю; за ознакою каналу спілкування.
 4. Охарактеризуйте зовнішньоорганізаційні комунікації в туризмі: зміст поняття, цілі і завдання.
 5. Визначте суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структуру і особливості взаємодії.
 6. Якими є чинники формування ефективних ділових комунікацій в туристичній сфері?
 7. Як реалізуються кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації?
 8. Визначте комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.
- Література: основна [10; 17; 19; 21; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36].*

7. Завдання для самостійної роботи

Назва теми	Зміст завдання	Форми контролю	Література	Кількість балів
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту				
ТЕМА 1. Зміст, історія становлення та розвитку сучасного менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, складання термінологічного словника	<i>основна</i> [3; 4; 8; 9; 23], <i>допоміжна</i> [10; 11; 14; 26; 39]	3
ТЕМА 2. Організації як об'єкти управління	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, розв'язання кейсів	<i>основна</i> [5; 7; 22; 28; 30], <i>допоміжна</i> [3; 22; 28; 33; 40]	6
ТЕМА 3. Функції менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу	Експрес опитування, розв'язання кейсів	<i>основна</i> [3; 4; 9; 23; 25], <i>допоміжна</i> [9; 12; 15; 26; 30]	4
ТЕМА 4. Методи менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, розв'язання кейсів	<i>основна</i> [3; 4; 9; 23; 25], <i>допоміжна</i> [9; 12; 15; 26; 30]	6
ТЕМА 5. Прийняття управлінських рішень у менеджменті	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Підготовка мультимедійних презентацій.	<i>основна</i> [3; 4; 9; 23; 25], <i>допоміжна</i> [9; 12; 15; 26; 30]	5
Змістовий модуль 2. Менеджмент в туризмі				
ТЕМА 6. Особливості менеджменту туристичної діяльності	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, розв'язання кейсів, тестові завдання	<i>основна</i> [1; 12; 14; 18; 27], <i>допоміжна</i> [4; 18; 34; 35; 37]	6
ТЕМА 7. Планування у туризмі як функція менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного	Експрес опитування, розв'язання задач, задачі з організаційного проектування	<i>основна</i> [1; 6; 12; 14; 18; 27], <i>допоміжна</i> [4; 18; 19; 34; 35; 37]	4

	матеріалу			
ТЕМА 8. Організація взаємодії у туризмі як функція менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, розв'язання кейсів, тестові завдання	основна [12; 14; 15; 16; 18; 27], допоміжна [4; 8; 18; 34; 35; 37]	3
ТЕМА 9. Мотивація у туризмі як функція менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, розв'язання кейсів, тестові завдання	основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37]	4
ТЕМА 10. Контроль у туризмі як функція менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу	Експрес опитування, підготовка мультимедійних презентацій	основна [1; 12; 14; 18; 27], допоміжна [4; 18; 34; 35; 37]	5
Змістовий модуль 3. Комунікативний менеджмент в туризмі				
ТЕМА 11. Комунікативний менеджмент: сутність, принципи, особливості	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу	Експрес опитування, підготовка мультимедійних презентацій	основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36]	3
ТЕМА 12. Технології та інструменти комунікативного менеджменту	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, розв'язання кейсів, тестові завдання	основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36]	3
ТЕМА 13. Комунікативний процес в управлінні туристичною діяльністю	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу	Експрес опитування, розв'язання задач, кейсів	основна [10; 11; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 13; 16; 17; 31; 36]	4
ТЕМА 14. Комунікативна культура та професійна етика фахівців з туризму	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Експрес опитування, розв'язання задач, кейсів	основна [10; 17; 19; 24; 26], допоміжна [2; 7; 11; 13; 17; 31; 36]	4
ТЕМА 15. Ефективність ділових	Вивчення лекційного	Підготовка есе, доповіді та	основна [10; 17; 19; 21; 24;	3

комунікацій в туризмі	матеріалу, підготовка до практичного заняття, огляд теоретичного матеріалу	мультимедійних презентацій	26], допоміжна [2; 13; 17; 31; 36]	
-----------------------	---	-------------------------------	--	--

8. Індивідуальні завдання

Підготовка есе згідно зазначених тем (за вибором студента) з конкретними прикладами

Завдання кожен студент має виконати за індивідуальним варіантом. Для студентів денної та заочної форми навчання номер варіанту вибирається за останньою цифрою порядкового номеру студента в журналі академічної групи. Результати виконання завдання повинні бути оформлені в рукописному або друкованому вигляді. Вимоги до оформлення: формат паперу – А4, орієнтація сторінки – книжкова, ліве поле – 2,5 см, праве, верхнє та нижнє поля – 1,5 см (шрифт – Times New Roman, розмір – 14 пунктів, міжрядковий інтервал – одинарний, інтервал шрифту – звичайний, відступ абзацу – 1 см).

1. Предмет і методологія комунікативного менеджменту.
2. Специфіка функцій комунікативного менеджменту.
3. Комунікативні проблеми у сучасних туристичних організаціях.
4. Комунікативний простір і його основні характеристики.
5. Перспективи розвитку комунікативного менеджменту в інформаційному суспільстві.
6. Критерії ефективності в управлінні організаційними комунікаціями.
7. Шляхи підвищення ефективності зворотного зв'язку у процесі управління організаційними комунікаціями.
8. Управління міжособистісними комунікаціями в туризмі.
9. Основні причини неефективних комунікацій в туризмі.
10. Необхідність використання зворотного зв'язку в комунікаціях.
11. Вплив комунікацій на прийняття управлінських рішень.
12. Порівняльна характеристика основних засобів зв'язку, які можуть використовуватися у процесі комунікації.
13. Джерела інформації у бізнес-середовищі та принципи роботи з ними.
14. 3D-технології моделювання та візуалізації в туристичному бізнесі: перспективи застосування та актуальні рішення.
15. Використання «хмарних» технологій в туристичному бізнесі.
16. Структура форм і видів ділового спілкування.
17. Основні чинники, що впливають на стиль і результати ділового спілкування.
18. Ділова бесіда як форма ефективних комунікацій менеджера туристичної сфери.
19. Основні принципи ведення ділових переговорів у сучасному бізнес-середовищі.
20. Характеристика основних стилів ділових переговорів: м'якого, принципового і жорсткого.
21. Вибір позиції у ділових переговорах з урахуванням психологічної характеристики співрозмовників.
22. Презентація туристичного продукту як особливий вид публічних виступів.

9. Методи навчання

У процесі вивчення дисципліни «Менеджмент у туризмі. Комунікативний менеджмент» застосовуються наступні методи навчання:

- лекції, в тому числі й проблемні з попередньою роздачею лекційних матеріалів студентам;
- практичні заняття у їх різноманітних формах (бесіда з елементами дискусії, робота в малих групах, «мозкова атака», ситуативний підхід, розв'язування задач, ділова гра, бесіда за

«круглим столом», рольова гра, імітація);

- стандартизовані тести та поточне опитування;
- презентація результатів, виконаних завдань та досліджень;
- розрахункові роботи;
- індивідуальні заняття під керівництвом викладача;
- самостійна робота студентів з літературними джерелами;
- індивідуальне завдання;
- ректорська контрольна робота.

10. Методи контролю

При вивченні здобувачами вищої освіти навчальної дисципліни «Менеджмент у туризмі. Комунікативний менеджмент» застосовуються такі методи оцінювання набутих знань:

- поточне (усне) опитування, дискусійне обговорення проблем на практичних заняттях;
- складання опорного конспекту теми;
- побудова структурно-логічної схеми теми, окремого питання;
- контроль самостійної роботи;
- індивідуальне завдання;
- написання есе;
- тестування;
- підсумковий контроль (екзамен).

11. Розподіл балів, які отримують студенти (екзамен)

Поточне тестування та самостійна робота															Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль №2					Змістовий модуль №3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15		
3	6	4	3	5	6	4	3	4	5	3	3	4	4	3	40	100

12. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Критерії оцінювання	Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	Студент виявляє особливі творчі здібності, глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих літературних джерелах; вміє аналізувати явища, які вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку; застосовувати теоретичні положення при розв'язанні практичних задач; володіє вмінням надавати чітку аргументовану відповідь на поставленні питання	відмінно	зараховано
82-89	B	Студент вільно володіє вивченим	добре	

		обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи, надає лаконічну відповідь майже на всі поставлені питання; самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна		
74-81	C	Студент вміє оперувати необхідним колом понять та категорій; узагальнювати та систематизовувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві		
64-73	D	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, слабке їх застосування при розв'язанні практичних завдань; аналізує навчальний матеріал за допомогою викладача, надає мало аргументовані відповіді, виправляє не всі помилки, значна кількість яких є суттєвими	задовільно	
60-63	E	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні вищому за початковий, проте має фрагментарне уявлення про деякі поняття та категорії курсу; надає неповне висвітлення змісту питань; має недостатнє вміння зробити аргументовані висновки; відповіді містять значну кількість недоліків і помилок		
35-59	FX	Студент не опанував значну частину матеріалу курсу; не володіє понятійним апаратом; не опрацював базову та допоміжну літературу. Мова не виразна, обмежена, бідна, словниковий запас не дає змогу оформити ідею. Практичні навички на рівні розпізнавання	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано
0-34	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно; допускає суттєві помилки у відповідях на питання, не вміє застосовувати теоретичні положення при розв'язанні практичних завдань	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	

13. Методичне забезпечення

1. Опорний конспект лекцій.
2. Навчально-методичні посібники в бібліотеці та локальній мережі університету.
3. Матеріали для самостійного опрацювання.
4. Методичні рекомендації для самостійної роботи.
5. Мультимедійні матеріали.
6. Тестові завдання.

14. Рекомендована література

Основна

1. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму: навч. посіб. К.: Ліра-К, 2012. 364 с.
2. Банько В.Г. Туристська логістика: навч. посіб. К.: Вид-во Дакор, КНТ, 2008. 204 с.
3. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: моногр. К.: МАУП, 2015. 438 с.
4. Безус А.М. Менеджмент: навч. посіб. Акад. муніцип. упр. Київ: АМУ, 2015. 268 с.
5. Белоус К. Ф. Менеджмент. Практикум: навч. посіб. / К.Ф. Белоус, О.К. Афанасьєва; Одес. нац. мор. ун-т. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2017. 116 с.
6. Бізнес-планування: навч. посіб. / Т.Є. Андрєєва та ін.; Харків. нац. ун-т буд-ва та архітектури. Харків: Мезіна В.В. [вид.], 2018. 128 с.
7. Везомська І.Г., Олійник О.М. Менеджмент: практикум. Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Ф-т готел.-ресторан. і турист. бізнесу. Київ: Ліра-К, 2018. 66 с.
8. Вороніна А.В. Менеджмент: навч. посіб. Дніпров. держ. техн. ун-т (ДДТУ). Кам'янське: ДДТУ, 2019. 352 с.
9. Герасименко Ю.В., Підвальна О.Г. Менеджмент. Базовий курс: навч. посіб. Вінниц. нац. аграр. ун-т. Вінниця: Консоль, 2017. 255 с.
10. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. Львів: Львівський національний університет ім. Івана Франка, 2012. 368 с.
11. Інформаційно-комунікативний менеджмент: зарубіжний та вітчизняний досвід: навч. посіб. / О.В. Соснін та ін. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського: Політехніка, 2018. 313 с.
12. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. Чернівці: Зелена Буковина, 2003. 312 с.
13. Князевич А.О., Москаленко О.Ю. Особливості цінової політики туристичного підприємства. Зб. матер. звітної наук. конф., 22 лютого 2012 р.; Секція «Економіка та менеджмент». Вип. XIII. Рівне: РДГУ, 2012. С. 48-49.
14. Князевич А.О. Ринок туристичних послуг у складі інноваційної інфраструктури країни. Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації: матер. XXVII Міжнар. наук.-практ. конф., 30 серпня 2017 р., м. Переяслав-Хмельницький: ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Г.Сковороди», 2017. Вип. 27. С. 40–41.
15. Князевич А.О. Управління інфраструктурним забезпеченням інноваційного розвитку економіки: моногр. Рівне: Волинські обереги, 2018. 362 с.
16. Князевич А.О., Крайчук О.В., Дяченко Л.А. Закордонний досвід формування та активізації діяльності технопаркових структур. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»: науковий журнал. № 8(36). Острог: Вид-во НаУОА, 2018. С. 24–32.
17. Князевич А.О., Дяченко Л.А., Крайчук С.О., Демидюк С.М. Інформаційні технології як ключова складова системи комунікативного менеджменту підприємств туристичної галузі. *Ефективна економіка*. № 9. 2021. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>.
18. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підруч. К.: Знання, 2012. 343 с.
19. Лукашевич М.П., Шандор Ф.Ф. Соціологія масової комунікації: підруч. 2-ге вид., переробл. і доповн. К.: Знання, 2015. 367 с.

20. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія і практика: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2007. 424 с.
21. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: моногр. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. 493 с.
22. Менеджмент: навч. посіб. / Г.Є. Мошек, М.М. Ковальчук, Ю.В. Поканєвич та ін.; за заг. ред. Г.Є. Мошека. К.: Ліра-К, 2015. 550 с.
23. Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент: підруч. К.: Кондор-Видавництво, 2015. 563 с.
24. Техніка управлінської діяльності: навч. посіб. / Д. В. Коваленко та ін.; Укр. інж.-пед. акад. Вид. 2-ге, перероб. та допов. Харків: Друкарня Мадрид, 2017. 245 с.
25. Управління бізнес-процесами підприємства: наук.-метод. посіб. / Бікулов Д.Т. та ін. Запоріж. нац. ун-т. Запоріжжя: Запоріж. нац. ун-т, 2017. 440 с.
26. Холод О.М. Комунікаційні технології: підруч. К.: Центр учбової літератури. 2013. 211 с.
27. Школа І.М., Ореховська Т.М., Козменко І.Д., Лошенко І.Р., Кравчук Р.В. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. 662 с.
28. Шоробура І.М., Долинська О.О. Практикум з менеджменту: посіб. Хмельниц. гуманітар.-пед. акад. Хмельницький: Цюпак, 2017. 285 с.
29. Юхновська Ю.О. Формування та розвиток потенціалу туристичної галузі: регіональний аспект : монографія. Запоріжжя. Просвіта, 2020. 312 с.
30. Management. Cases. Менеджмент. Ситуаційні вправи / Swiss nat. science foundation [etc.] ; [sci. ed.: Tetiana L. Mostenska, Oleksandra Ralko]. Kyiv: National univ. of food technologies, 2015. 130 p.
31. Kniazevych A., Olikhovskiy V., Olikhovska M. Clustering of the economy as a means of developing an innovation infrastructure. *Baltic Journal of Economic Studies*. Vol. 7. No. 3 June. 2021. P. 134-139.

Допоміжна

1. Адизес И. Управление жизненным циклом корпорации [пер. с англ.]. Санкт-Петербург: Питер, 2007. 384 с.
2. Барабанов І.В., Андрєєва Т.Є., Гетьман О.О. Сучасний конфлікт-менеджмент: моногр. Харків. нац. ун-т буд-ва та архітектури. Харків: Панов А.М. [вид.], 2019. 200 с.
3. Бондар-Підгурська О.В., Глебова А.О. Ділове адміністрування (корпоративне управління): навч. посіб. К.: Ліра-К, 2015. 448 с.
4. Брітченко І.Г., Князевич А.О. Розвиток інноваційної інфраструктури туризму. Туризм: реалії та перспективи сталого розвитку: зб. матер. Міжнарод. наук.-практ. конф., 23-24 жовтня 2014 р., м. Київ. К.: КНТЕУ, 2014. С. 324–325.
5. Дмитрук В.І., Дяченко Л.А., Гриньох Н.В., Князевич А.О. «Безпечний чорнобиль» як новий напрям розвитку на міжнародному ринку туристичних послуг. *Ефективна економіка*. № 1. 2020. Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7618>.
6. Донець Л.І., Шепеленко О.В., Баранцева С.М., Сергєєва О.В., Веремейчик О.Ф. Обґрунтування господарських рішень та оцінювання ризиків: навч. посіб. Заг. ред. Л.І. Донець. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
7. Ільїна Г.В. Етика бізнесу. Практикум. Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. К., 2014. 168 с.
8. Князевич А.О., Крайчук О.В., Дяченко Л.А. Закордонний досвід формування та активізації діяльності технопаркових структур. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Економіка»: науковий журнал. № 8(36). Острог: Вид-во НаУОА, 2018. С. 24–32.
9. Коваленко І.М., Коваленко М.П., Коршунов В.С. Менеджмент: підруч. Міжнар. гуманітар. ун-т. Одеса: Букаєв В.В. [вид.], 2017. 361 с.
10. Ковтун Н.С., Літовченко Б.В. Історія вчень менеджменту. Практикум: навч. посіб.; Ун-т мит. справи та фінансів. Дніпро: Ун-т мит. справи та фінансів, 2019. 74 с.
11. Козирєва О.В., Зоїдзе Д.Р. Менеджмент підприємства (за видами економічної діяльності): навч. посіб. Нац. фармацевт. ун-т. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2019. 162 с.

12. Колот Л.А. Менеджмент – моя спеціальність. I major in management: навч. посіб. Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ: КНТЕУ, 2015. 251 с.
13. Комащенко І.І. Комунікаційний менеджмент та механізми його реалізації для презентації інноваційних проектів. Наукові записки інституту журналістики. Т. 1(70). 2018. С. 53-61.
14. Кредісов А.І. Менеджмент в історичному розвитку як теорія. Вид. 2-е, допов. та перероб. Київ: Знання України, 2019. 515 с.
15. Кузнецов Е.А. Менеджмент: навч.-метод. посіб. Одес. нац. ун-т ім. І.І. Мечникова. Одеса: Фенікс, 2018. 59 с.
16. Лусте О.О., Філіпчук Н.В. Self-brand менеджмент та економічна психологія: навч. посіб.-практикум. Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці: ЧНУ ім. ун-т Ю.Федьковича: Рута, 2018. 271 с.
17. Любченко Н.Л. Система комунікаційного менеджменту підприємства // Інноваційна економіка: науково-виробничий журнал. 2013. №10 (48). С. 40-45.
18. Макарова М.В. Комунікації в туризмі: основи дослідження, види та шляхи розвитку. Ефективна економіка. № 1, 2017. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5832>
19. Макаренко С.М., Олійник Н.М. Бізнес-планування: навч.-метод. посіб. Херсон: Стар, 2017. 222 с.
20. Матросов О.Д., Матросова В.О., Доуртмес П.О. Сучасні технології в менеджменті підприємств та організацій: навч. посіб. Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Харків: НТУ «ХПІ», 2019. 91 с.
21. Менеджмент підприємницької діяльності: навч. посіб. / Личковська М. Р. та ін.; Держ. закл. «Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К.Д. Ушинського». Одеса: Гельветика, 2018. 239 с.
22. Менеджмент: навч. посіб. / І. О. Александров та ін.; за заг. ред. І.О. Александрова, К.І. Ткача; Одес. нац. політехн. ун-т. Одеса: Астропринт, 2015. 388 с.
23. Менеджмент: навч. посіб. / Г. О. Дорошенко та ін. Харків. ін-т фінансів Укр. держ. ун-ту фінансів та міжнар. торгівлі. Харків: ВСВ-Принт, 2015. 299 с.
24. Менеджмент: питання та відповіді: навч. посіб. для дистанц. навчання / Гуткевич С. О. та ін.; заг. ред. Мошека Г.Є. Харків: Діса плюс, 2016. 940 с.
25. Менеджмент: навч. посіб. / Д. Т. Бікулов та ін. Запоріж. нац. ун-т. Запоріжжя: Запоріж. нац. ун-т, 2017. 359 с.
26. Менеджмент: навч. посіб. / Н.С. Краснокутська та ін.; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Харків: Друкарня Мадрид, 2019. 230 с.
27. Менеджмент стартап проектів / О.А. Гавриш та ін.; Нац. техн. ун-т України «Київ. політехн. ін-т ім. Ігоря Сікорського». Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського: Політехніка, 2019. 337 с.
28. Менеджмент: формування компетентностей на основі тренінгів: навч.-практ. посіб. / В. М. Гриньова та ін. Харків. нац. екон. ун-т ім. Семена Кузнеця. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. 170 с.
29. Морушко О.О., Висоцький А.Л., Зелінський А.Я. Менеджмент і лідерство: навч. посіб. Нац. ун-т «Львів. Політехніка». Львів: Тріада плюс, 2018. 187 с.
30. Оліховська М., Лелик Л., Оліховський В. Менеджмент організацій: навч. посіб. Львів. ін-т приват. акціонер. т-ва «ВНЗ «Міжрегіон. Акад. упр. Персоналом», Нац. ун-т "Львів. Політехніка". Львів: Ліга-Прес, 2018. 370 с.
31. Орел В.М., Краля В.Г. Роль комунікацій в управлінні підприємством. Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка. 2016. Вип. 174. С. 60–66.
32. Пекар В.О. Різноманітний менеджмент. Еволюція мислення, лідерства та керування. 2-е вид., допов. Харків: Фоліо, 2019. 190 с.
33. Практичні завдання, виробничі ситуації та ділові ігри з навчальної дисципліни «Менеджмент». Харк. нац. екон. ун-т ; [уклад.: Потьомкін С. К. та ін.]. Х.: Вид-во ХНЕУ, 2011. 186 с.
34. Смок І.І., Леонідов І.Л. Інноваційний розвиток інфраструктури туризму в Україні. Науковий прогрес на межі тисячоліть. 2009. Режим доступу: http://www.rusnauka.com/16_NPRT_2009/Economics/47462.doc.htm.

35. Теоретико-методологічні основи регулювання економічних процесів: від кризи до сталого розвитку: колект. моногр.; за заг. ред. О.В. Кендюхова. К.: Вид-во «Центр навчальної літератури», 2015. 217 с. // Брітченко І.Г., Князевич А.О. Перспективи інноваційного розвитку інфраструктури туристичної галузі Закарпатського регіону. С. 132–138.
36. Хлебнікова А.А. Комунікативний менеджмент як найважливіший компонент державного управління в умовах глобалізації: теоретико-методологічний контекст. Державне будівництво. 2013. № 1. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2013_1_13.
37. Юхновська Ю. О., Головкова Л.С. Оцінка якості стратегії розвитку туристичної галузі регіонів України. Підприємництво та інновації. Київ, 2019. Вип. №9, С. 18-23.
38. Hrynokh N.V., Dmytruk V.I., Diachenko L.A., Kniazevych A.O. Social and economic aspects of cross-border cooperation of Ukraine and Poland in the field of tourism. Journal of Geology, Geography and Geoecology, 2019, 28(3), 432–444.
39. Oleksiv, I. and Mirzoieva, D. (2020), “Knowledge economy in Ukraine: current condition and problems of its development”, *Efektivna ekonomika*, [Online], vol. 1, available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7567> (Accessed 14 Oct 2020).
40. The Role Of Technology In The Socio-Economic Development Of The Postquarantine World: monogr. Editors: A.Ostenda, M. Gawron-Łapuszek. Katowice: University of Technology, Publishing House of Katowice School of Technology, 2020, 467 p. // Kniaziewicz A., Krajczuk A., Krajczuk S. Międzynarodowa ocena innowacyjności gospodarki i czynniki wpływu na rozwój krajów. P. 23-36.

15. Інформаційні ресурси

1. Бібліотека ПВНЗ «Міжнародний економіко-гуманітарний університет імені академіка Степана Дем'янчука».
2. Moodle-система Міжнародного економіко-гуманітарного університету імені академіка Степана Дем'янчука. Режим доступу: <http://edu.regi.rovno.ua/>
3. Технічні засоби навчання: навчальні демонстрації; слайди; дистанційний курс.
4. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>
5. Законодавство України. Верховна Рада України. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>
6. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>
7. Міністерство цифрової трансформації. Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua>
8. Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus. <https://prometheus.org.ua>
9. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>