

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту

Надія Буняк

МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНІЗАЦІЙ

Збірник тестових завдань

Луцьк
2017

УДК 658
ББК 65.050.9(2):25.1
Б-91

Рекомендовано до друку науково-методичною радою
Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки
(протокол № 5 від 15.02.2017).

Рецензенти: *Проць Н.В.* – к.е.н., доц. кафедри фінансів, банківської справи та страхування Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

Ковальчук О.В. – к.е.н., доц. кафедри менеджменту та маркетингу Луцького національного технічного університету

Буняк Н. М.

Б-91 Менеджмент організацій : збірник тестових завдань / Надія Михайлівна Буняк. – Луцьк : СНУ імені Лесі України, 2017. – 72 с.

Анотація: навчально-методичне видання містить програму дисципліни, тестові завдання до кожної теми, рекомендовану літературу; призначене для самостійної перевірки студентами рівня своєї підготовки при вивченні теоретичних матеріалів відповідних тем.

Рекомендовано студентам 4 курсу напряму підготовки 6.140103 «Туризм»

УДК 658

ББК 65.050.9(2):25.1

© Буняк Н.М., 2017

© Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2017

Вступ

В сучасних умовах ведення бізнесу зростає роль менеджменту як науково обґрунтованої концепції управління розвитком організації в умовах обмеженості ресурсів, швидкої зміни факторів зовнішнього середовища. Ефективність функціонування організації, здатність досягати поставлених цілей з мінімальними витратами, адаптуватись до умов зовнішнього середовища, формувати та нарощувати конкурентні залежить від якості управління нею. У зв'язку з цим виникає необхідність у оволодінні основними аспектами управлінської діяльності не лише майбутніми фахівцями у сфері економіки та менеджменту, але й спеціалістами у інших сферах діяльності, зокрема, туризму.

Мета вивчення дисципліни «Менеджмент організацій» – формування у спеціалістів сучасного системного економічного мислення в галузі менеджменту організації з урахуванням галузевої специфіки та особливостей управлінської праці у сфері туристичної індустрії, підготовка висококваліфікованого менеджера, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності системи управління та конкурентоспроможність організації в умовах ринкової економіки.

Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів фаху з питань:

- методологічних засад менеджменту підприємств туристичної індустрії;
- господарської організації туристичної індустрії як об'єкту управління;
- формування системи менеджменту у підприємствах туристичної індустрії;
- організація управління сучасними підприємствами туристичної індустрії на основі функціонального та процесного підходів.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

- *знати*: основні напрямки розвитку менеджменту організацій; особливості менеджменту підприємств туристичної індустрії; методи, функції менеджменту підприємств туристичної індустрії; основні категорії та інструменти менеджменту підприємств туристичної індустрії.

- *вміти*: виявляти проблеми в управлінні підприємствами туристичної індустрії, здійснювати збір необхідної інформації та приймати оптимальні управлінські рішення; залежно від форм управління господарською діяльністю у сфері туристичної індустрії обирати найбільш відповідні засоби і методи управління підприємством; здійснювати пошук найбільш раціональних підходів щодо управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії; забезпечувати розвиток персоналу як засобу забезпечення підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств; застосовувати новий інструментарій менеджменту для проектування управлінських систем; розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності управління підприємствами туристичної індустрії.

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент організацій»

Змістовий модуль 1. Загальні засади менеджменту підприємств туристичної індустрії

Тема 1. Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії

Загальна характеристика основних понять менеджменту організації. Основні підходи до визначення менеджменту підприємств туристичної індустрії. Менеджмент як тип професійної управлінської діяльності. Поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності. Управління підприємствами туристичної індустрії як відкритою системою. Підприємство туристичної індустрії як система, що функціонує за принципом «чорної скриньки». Умови існування та життєздатності підприємства туристичної індустрії у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища.

Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії

Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств туристичної індустрії. Менеджмент як особлива галузь наукових знань. Міждисциплінарний характер менеджменту. Специфіка досліджень у менеджменті та їх історичні особливості. Менеджмент і людський фактор. Інфраструктура менеджменту. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємства. Ключові моменти нової парадигми менеджменту. Інтеграція нових підходів до менеджменту. Типологія менеджменту підприємства туристичної індустрії. Особливості розвитку підприємств туристичної індустрії у вітчизняній економіці. Проблематика та основні завдання менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії. Необхідність реформування вітчизняних підприємств туристичної індустрії.

Тема 3. Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії

Підприємства, організації та види діяльності, що складають індустрію гостинності та індустрію туризму. Характеристика основних факторів, що зумовлюють особливість управління організаціями туристичної індустрії. Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг. Послуга як об'єкт управління. Поняття та характерні ознаки послуг нематеріального характеру. Система державного управління туристичною індустрією. Галузеві особливості управління господарською діяльністю в туристичній індустрії: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії. Специфіка менеджменту у сфері туристичної індустрії.

Тема 4. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії

Правовий аспект менеджменту підприємства туристичної індустрії.

Господарська організація як суб'єкт права та її характерні ознаки. Класифікація підприємств туристичної індустрії залежно від виду та сфери діяльності; організаційно-правової форми; характеру відносин власності; належності капіталу і системи контролю; масштабів розповсюдження діяльності. Відмітні особливості міжнародних і міжрегіональних фірм сфери туристичної індустрії. Некомерційні організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії.

Тема 5. Форми управління господарською діяльністю у туристичній індустрії

Поняття форм управління у туристичній індустрії. Малі форми господарювання як найпоширеніша форма управління у сфері туристичної індустрії. Основні передумови і тенденції розвитку малих форм господарювання у світовій економіці. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері туристичної індустрії. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку. Контракти на управління у туристичній індустрії. Операційні ланцюги у туристичній індустрії.

Тема 6. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії

Дефініція «бізнес-процес». Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів підприємств туристичної сфери. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії. Управління якістю туристичних послуг як управлінський процес. Сучасна система управління якістю послуг підприємств туристичної індустрії.

Тема 7. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії

Розвиток персоналу як засіб забезпечення підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств. Складові процесу розвитку персоналу підприємств туристичної індустрії. Конкурентоспроможність персоналу як сукупність якісних та кількісних його характеристик. Зміст та завдання управління персоналом туристичних підприємств. Критерії ділової оцінки персоналу.

Змістовий модуль 2. Організація управління підприємствами туристичної індустрії

Тема 8. Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії

Реалізація загальних та спеціальних функцій менеджменту в організаціях туристичної індустрії. Завдання управління. Аналіз функцій управління. Концепція проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії. Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії.

Тема 9. Організаційний менеджмент

Поняття та завдання організаційного менеджменту. Система управління підприємством туристичної індустрії та основні елементи її формування. Методологічні засади побудови організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Фактори, що визначають тип організаційної структури конкретного підприємства сфери туристичної індустрії. Необхідність забезпечення взаємодії між елементами структури. Фактори ефективності комунікаційної взаємодії. Комунікаційна структура управління організацією туристичної індустрії, її види. Поняття й типи каналів комунікації. Комунікаційні мережі організації туристичної індустрії. Проблеми інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення системи управління. Управлінські повноваження та їх види. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності. Процес розподілення управлінських повноважень в організаціях туристичної індустрії та його проблематика. Організаційні схеми управління підприємствами туристичної індустрії. Види організаційних схем управління в організаціях туристичної індустрії.

Тема 10. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії

Фактори, що впливають на процес проектування та вдосконалення системи управління підприємствами туристичної індустрії. Вимоги до організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Аналіз існуючих структур управління підприємств туристичної індустрії. Основні принципи і методи проектування та перепроєктування організаційних структур. Характеристика основних завдань і етапів процесу проектування підприємств туристичної індустрії.

Сучасні методи проведення робіт із вдосконалення організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Реструктуризація фірми, її основні завдання та методика проведення. Сутність та методика реінжинірингу бізнес-процесів в організаціях туристичної індустрії.

Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії. Корпоративні та індивідуалістичні організації. Еджократичні організації. Партисипативні організації. Багатомірні організації. Підприємницькі організації. Організації, орієнтовані на ринок. Сітьові та віртуальні організації.

Тема 11. Процес управління на підприємствах туристичної індустрії

Зміст процесу управління та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління. Поняття та сутність управлінської технології. Ціль управління господарською організацією та проблема її визначення. Вимоги до цілей. Класифікація цілей. Основні підходи до визначення механізму управління. Особливості механізму управління підприємствами туристичної індустрії. Структура механізму управління. Види механізму управління. Економічний, організаційний, мотиваційний, правовий механізм управління. Метод управління та його характерні риси. Фактори, що визначають характерні

ознаки методу управління підприємствами туристичної індустрії. Класифікація та характеристика методів мотиваційного механізму управління підприємствами туристичної індустрії.

Тема 12. Антикризовий менеджмент

Основні тенденції існування фірми: функціонування та розвиток, їх протиріччя. Поняття кризи, причини та умови виникнення кризової ситуації, види кризових ситуацій. Сутність антикризового менеджменту. Основні проблеми та концепції антикризового управління. Вимоги до структури, механізму та процесу управління в антикризовому менеджменті. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту.

Тема 13. Самоменеджмент

Поняття професіоналізму управління та його необхідність. Вимоги до сучасного менеджера. Самоуправління та самовдосконалення менеджера як головний фактор підвищення ефективності управління організацією. Визначення придатності людини до управлінської діяльності. Час керівника та основні принципи його раціонального використання. Вибір пріоритетних справ у діяльності менеджера. Організація робочого місця менеджера.

Тема 14. Ефективність управління підприємством туристичної індустрії

Поняття ефективності управління. Ресурси, час та результат управління. Принципи ефективного менеджменту. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління підприємством туристичної індустрії. Показники інтенсивності, ефективності та продуктивності управління підприємством туристичної індустрії.

Тестові завдання

Тема 1. Загальна характеристика менеджменту організацій

1. Цілеспрямований вплив на об'єкти системи з метою збереження їх сталості або переведення з одного стану в інший для досягнення певних цілей, – це:
 - а) менеджмент;
 - б) управління;
 - в) планування;
 - г) контроль.
2. Менеджмент – це:
 - а) влада та мистецтво керування;
 - б) органи управління, адміністративні одиниці, підрозділи;
 - в) спосіб, манера спілкування з людьми;
 - г) усі відповіді правильні.
3. Етап життєвого циклу організації, що характеризується збереженням позицій або частковим зменшенням обсягів виробництва; згортанням діяльності; зниженням прибутковості, фінансової стійкості, називається:
 - а) «Рання зрілість»;
 - б) «Завершальна зрілість»;
 - в) «Старіння»;
 - г) «Відродження».
4. Рівень менеджменту, що відповідає за розробку та реалізацію оперативних планів та процедур впровадження рішень, називається:
 - а) вищий;
 - б) середній;
 - в) нижчий;
 - г) підпорядкований.
5. До внутрішніх змінних на підприємстві належать:
 - а) ціль, технологія;
 - б) структура організації, завдання;
 - в) люди (персонал);
 - г) усі відповіді правильні.
6. Всі організації використовують такі види ресурсів:
 - а) людські, інформаційні, капітал;
 - б) фінансові, персонал, інформаційні;
 - в) фізичні, людські, фінансові;
 - г) фізичні, економічні, капітальні.
7. Здатність кваліфіковано, професійно, зі знанням справи виконувати роботу на своїй ділянці, технічні прийоми конкретної діяльності характеризує:
 - а) технічні здібності менеджера;
 - б) аналітичні здібності менеджера;
 - в) діагностичні здібності менеджера;
 - г) концептуальні здібності менеджера.
8. Конкуренти, споживачі, постачальники – це фактори:
 - а) зовнішнього середовища непрямого впливу;

- б) внутрішнього середовища;
- в) зовнішнього середовища прямого впливу;
- г) правильної відповіді немає.

9. Менеджмент починається з:

- а) правильної постановки цілей;
- б) раціонального розподілу ресурсів;
- в) стимулювання персоналу;
- г) розподілу робіт серед виконавців.

10. Класичним зразком горизонтального розподілу праці на підприємстві є:

- а) голова правління, заступник голови правління, начальник відділу;
- б) виробництво, постачання, збут;
- в) виробництво, маркетинг, фінанси;
- г) усі відповіді правильні.

11. Організація – це група людей, діяльність яких свідомо чи спонтанно координується задля досягнення:

- а) прибутку;
- б) спільної мети;
- в) конкурентних переваг;
- г) ринкових позицій.

12. Вкажіть, які з вищеназваних факторів зовнішнього середовища не відносять до факторів непрямої дії:

- а) політичні;
- б) науково-технологічні;
- в) демографічні;
- г) преференції споживачів.

13. Розподіл праці на одному рівні з метою більш кращого виконання завдання – це визначення:

- а) горизонтального поділу праці;
- б) вертикального поділу праці;
- в) вертикального і горизонтального поділу праці;
- г) усі відповіді правильні.

14. Остаточною метою менеджменту є:

- а) підтримання іміджу в очах споживачів;
- б) постійне проведення організаційних змін;
- в) формування сприятливого психологічного клімату в колективі;
- г) забезпечення прибутковості шляхом раціональної організації виробничого процесу.

15. Управління – це процес:

- а) необхідний для формулювання цілей організації та їх досягнення;
- б) планування, організації, мотивації та контролю, потрібний з метою формулювання та досягнення цілей організації;
- в) планування, організації та контролю, необхідний для формулювання та досягнення цілей організації;
- г) реалізації функцій, що має виконувати кожен працівник.

16. Організація – це :

- а) група людей, що сумісно реалізують певну програму, об'єднавшись на основі симпатії один до одного;
- б) група людей, що об'єднуються на основі симпатії один до одного для реалізації власних цілей;
- в) група людей, діяльність яких свідомо координується для досягнення спільних цілей;
- г) група людей, які виконують певні завдання та займаються управлінням.

17. За способом і метою утворення організації поділяються на:

- а) формальні і неформальні;
- б) малі, середні, великі;
- в) приватні, колективні, державні;
- г) промислові, сільськогосподарські, будівельні та ін.

18. Вкажіть зайву вимогу, якій повинна відповідати певна група людей, щоб мати статус організації:

- а) наявність щонайменше двох осіб, які вважають себе частиною цієї групи;
- б) наявність хоча б однієї мети, яку приймають всі члени групи;
- в) наявність членів групи, які спеціально працюють разом щоб досягти спільної мети;
- г) наявність спільних завдань, які повинні виконати члени групи.

19. Відмінність між менеджером і підприємцем полягає у:

- а) приналежності до певного рівня управління, розмірі оплати праці, повазі, прихильності підлеглих;
- б) ставленні до залученого капіталу, процесі розподілу прибутку;
- в) стратегічній орієнтації, можливостях здійснення задуманого, залученні ресурсів, використанні організаційної структури;
- г) усі відповіді правильні.

20. Будь-яка організація є:

- а) закритою системою;
- б) відкритою системою;
- в) незалежною системою;
- г) особливою системою.

21. Однією із загальних рис організації є:

- а) наявність планування;
- б) наявність єдності працівників;
- в) наявність стратегії;
- г) наявність управління як особливого виду діяльності.

22. Ціль, структура, завдання, технологія та персонал організації складають:

- а) зовнішнє середовище організації;
- б) внутрішнє середовище організації;
- в) загальні риси організації;
- г) елементи, що необхідні для існування організації.

23. Контактні аудиторії, споживачі, конкуренти, постачальники та посередники складають:

- а) зовнішнє середовище організації;

- б) внутрішнє середовище організації;
 - в) загальні риси організації;
 - г) елементи, що необхідні для існування організації.
24. *Організація вважається успішно керованою, якщо вона:*
- а) вирішує завдання і досягає поставленої мети;
 - б) здатна знаходити кращі підходи до вирішення поставлених завдань;
 - в) забезпечує кращі умови для праці робітників;
 - г) задовольняє потреби суспільства.
25. *Завдання організації - це:*
- а) діяльність, направлена на досягнення мети або цілей організації;
 - б) довгострокова програма дій та порядок розподілу пріоритетів організації;
 - в) основні напрями діяльності організації;
 - г) основна місія організації.
26. *Організація як цілісна система складається з:*
- а) керівної підсистеми;
 - б) керованої підсистеми;
 - в) керівної та керованої підсистем;
 - г) управлінської та керівної підсистем.
27. *Формальна організація – це:*
- а) група людей, діяльність яких свідомо координується, та яка створена керівництвом для досягнення спільної мети;
 - б) особливий вид груп, яким надані повноваження для виконання певного завдання або комплексу завдань;
 - в) тимчасова група, сформована для досягнення певної мети чи виявлення певної проблеми;
 - г) постійна група всередині організації, яка має конкретну мету.
28. *Сукупність елементів і взаємозв'язків між ними, що дає змогу найефективніше перетворювати вхідні ресурси в завершальний продукт і досягати поставлених цілей – це:*
- а) внутрішнє середовище організації;
 - б) зовнішнє середовище організації;
 - в) структура організації;
 - г) економічне середовище організації.
29. *Основною внутрішнього середовища організації є:*
- а) людські ресурси;
 - б) фінансові ресурси;
 - в) інформаційні ресурси;
 - г) фізичні ресурси.
30. *Рівень управління, на якому координується діяльність безпосередніх виконавців:*
- а) вищий;
 - б) середній;
 - в) нижчий;
 - г) управлінський.

Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств

1. *Сьогодні отримали розвиток:*

- а) 3 інтегрованих підходів до управління;
- б) 4 інтегрованих підходів до управління;
- в) 5 інтегрованих підходів до управління;
- г) 6 інтегрованих підходів до управління.

2. *Підхід до управління, що розглядає його як серію послідовних дій, що реалізуються в певній послідовності:*

- а) системний;
- б) ситуаційний;
- в) процесний;
- г) комплексний.

3. *Ситуаційний підхід до управління ґрунтується на припущенні, що придатність та ефективність різних методів управління визначається:*

- а) системою стосунків, що сформувалась в колективі;
- б) ситуацією, в якій опинилась організація;
- в) досконалістю володіння менеджером прийомами та методами управління;
- г) усі відповіді правильні.

4. *Сукупність елементів, що розглядається як система і становить певне ціле, яке має загальні властивості та власну поведінку – це така характеристика системи, як:*

- а) цілісність;
- б) елементність;
- в) ізольованість;
- г) емерджентність.

5. *Через, який інтегральний підхід до управління реалізується принцип адаптивності:*

- а) ситуаційний;
- б) функціональний;
- в) процесний;
- г) поведінковий.

6. *Основоположний принцип менеджменту:*

- а) забезпечення прибутковості бізнесу, процвітання підприємництва і максимум добробуту персоналу підприємства;
- б) розв'язання нових проблем новими методами і орієнтація на інтереси споживачів;
- в) орієнтація на перспективи розвитку;
- г) кооперація з працівниками.

7. *Ключові моменти сучасної системи поглядів на менеджмент – це:*

- а) принципи менеджменту;
- б) парадигма менеджменту;
- в) закони менеджменту;
- г) закономірності менеджменту.

8. *Визнання соціальної відповідальності менеджменту - це:*

- а) закон менеджменту;
- б) принцип менеджменту;
- в) ключовий момент парадигми менеджменту;
- г) закономірність менеджменту.

9. До сучасних принципів управління слід віднести:

- а) принцип лояльності до працюючих;
- б) відповідальність як обов'язкова умова успішного менеджменту;
- в) своєчасна реакція на зміни в навколишньому середовищі;
- г) усі відповіді правильні.

10. Етика бізнесу - це:

- а) закон менеджменту;
- б) сучасний принцип управління;
- в) ключовий момент парадигми менеджменту;
- г) закономірність менеджменту.

11. Найвагомий внесок у розвиток системного підходу зробив:

- а) А. Файоль;
- б) Ф. Тейлор;
- в) Ч. Бернарда;
- г) Г. Емерсон.

12. Організацію як відкрита система розглядалась у працях:

- а) Д. Мак-Клеланда;
- б) Т. Штепса та Р. Уотермана;
- в) П. Друкера;
- г) Ч. Бернарда.

13. Ситуаційний підхід до управління був розроблений у:

- а) 50-х рр. XX ст.;
- б) 60-х рр. XX ст.;
- в) 70-х рр. XX ст.;
- г) 80-х рр. XX ст.

14. Емерджентність – це:

- а) кожен елемент системи має власний стан, властивості та певну поведінку, відмінні від стану, властивостей і поведінки інших елементів;
- б) властивість системи як цілого не є рівноцінною сумі властивостей її елементів;
- в) підпорядкування елементів та компонентів системи;
- г) наявність мети.

15. Особливостями туризму з точки зору менеджменту є:

- а) великі масштаби туристичної індустрії і складність взаємозв'язків між її елементами;
- б) нечіткість і складне визначення цілей управлінського впливу;
- в) специфіка туристичних послуг;
- г) усі відповіді правильні.

16. Сезонні коливання туристичного попиту залежать від факторів:

- а) економічних;
- б) соціальних і демографічних;

- в) природно-кліматичних;
- г) усі відповіді правильні.

18. Згідно якого підходу процес управління є загальною сумою усіх функцій та підфункцій:

- а) процесного;
- б) системного;
- в) ситуаційного;
- г) загального.

19. Аспектами організаційно-управлінського процесу в туризмі є:

- а) технологічний, територіальний, медико-біологічний, виховний;
- б) соціально-культурний, адміністративний, екологічний;
- в) технологічний, економічний, адміністративний, територіальний;
- г) медико-біологічний, соціально-культурний, виховний.

20. Згідно українського законодавства туристичною не є подорож, тривалість якої перевищує:

- а) 24 години;
- б) 6 місяців;
- в) 12 місяців;
- г) 10 днів.

21. Первинною одиницею продажу на ринку туристичних послуг є:

- а) турпродукт;
- б) турпакет;
- в) тур;
- г) екскурсія.

22. Продавцями туристичних послуг є:

- а) туроператори;
- б) транспортні підприємства;
- в) турагенти;
- г) споживачі туристичного продукту.

23. Туризм має значний вплив на:

- а) економіку;
- б) екологію;
- в) соціальне життя;
- г) усі відповіді правильні.

24. Об'єктом туризму є:

- а) туристичний попит;
- б) туристичний продукт;
- в) туристична пропозиція;
- г) туристична послуга.

25. Чіткими і вимірюваними цілями менеджменту приватних туристичних підприємств є:

- а) створення матеріально-технічної бази туризму;
- б) збереження природи, культури, традицій і звичаїв;
- в) отримання прибутку, накопичення цінностей;
- г) формування привабливого туристичного образу країни.

26. Попит на туристичні послуги неоднорідний унаслідок:
- а) високої значимості суспільних факторів (економічної ситуації, екології, соціально-демографічних факторів тощо);
 - б) різноманітності споживачів послуг;
 - в) невідчутності і незбереженості туристичного продукту;
 - г) усі відповіді правильні.
27. Значний вплив на діяльність туристичних підприємств можуть здійснювати:
- а) органи державного управління;
 - б) клієнти;
 - в) постачальники туристичних послуг;
 - г) усі відповіді правильні.
28. Туризм – це явище, яке:
- а) важко прогнозувати;
 - б) легко виміряти;
 - в) не залежить від суспільних факторів;
 - г) усі відповіді правильні.
29. Першим етапом процесу управління згідно процесного підходу є:
- а) організування;
 - б) мотивування;
 - в) планування;
 - г) контролювання.
30. Завданнями менеджерів туризму є:
- а) визначення типу клієнта та виявлення його реальних потреб;
 - б) визначення загальних тенденцій розвитку попиту на турпродукти;
 - в) визначення можливості задоволення наявних потреб за допомогою наявних турів;
 - г) усі відповіді правильні.

Тема 3. Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії

1. До складу туристичного продукту входять послуги з:

- а) перевезення і розміщення;
- б) організації відвідування об'єктів культури та відпочинку;
- в) реалізації сувенірної продукції;
- г) усі відповіді правильні.

2. Послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристами, – це:

- а) туристичний продукт;
- б) супутні туристичні послуги;
- в) характерні туристичні послуги та товари;
- г) правильна відповідь відсутня.

3. Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є:

- а) юридичні і фізичні особи, які створюють туристичний продукт;
- б) громадяни України;
- в) іноземні особи та особи без громадянства;
- г) усі відповіді правильні.

4. Ринок готельних послуг – це:

- а) сукупність економічних відносин, які утворюються в процесі виробництва, реалізації та організації готельних послуг;
- б) своєрідні послуги «гостинності держави»;
- в) прийом гостей, як вітчизняних, так й іноземних громадян;
- г) правильні відповіді а) і в).

5. Кількість і якість послуг готелю значно залежить від:

- а) місця розташування готелю;
- б) розміру готелю;
- в) потреб споживачів даного сегменту ринку та їх платоспроможності;
- г) немає правильної відповіді.

6. Система забезпечення харчуванням зазначається у:

- а) путівці;
- б) ваучері;
- в) договорі;
- г) усі відповіді правильні.

7. Під час мандрівок на готельні послуги витрачається:

- а) 15 - 20 % грошових витрат туристів;
- б) 20 - 30 % грошових витрат туристів;
- в) 30 - 50 % грошових витрат туристів;
- г) немає правильної відповіді.

8. Готель призначений для тимчасового проживання громадян, незалежно від місця прописки, на термін не більше:

- а) 1 місяця;
- б) 2 місяців;
- в) 3 місяців;
- г) термін проживання необмежений.

9. В Україні мотелі класифікуються за:
- а) п'ятьма зірками;
 - б) чотирма зірками;
 - в) трьома зірками;
 - г) в Україні немає класифікації мотелів.
10. До засобів розміщення туристів відносять:
- а) готелі, мотелі, кемпінги;
 - б) туристичні бази, пансіонати, туристичні гуртожитки;
 - в) родтелі, ботелі, флотелі;
 - г) усі відповіді правильні.
11. До причин розвитку готельної індустрії в античні часи слід віднести:
- а) необхідність розміщення приїжджих у зв'язку з торгівлею, паломництвом, лікуванням;
 - б) Олімпійські ігри;
 - в) правильні відповіді а) і б);
 - г) немає правильної відповіді.
12. Готель – це:
- а) заклад, який має не менше 10 кімнат, з них не більше ніж 20% нічліжних місць може бути в кімнатах, більших, ніж двомісні;
 - б) заклад, який має не менше 10 кімнат для тимчасового винаймання;
 - в) заклад, який надає кімнати для постійного місця проживання;
 - г) заклади, в яких розміщують переважно тих, хто займається кваліфікованими активними видами туризму.
13. Основні чотири групи послуг, які передбачені у всіх закладах розміщення:
- а) розміщення, харчування, дозвілля, побутове обслуговування;
 - б) розміщення, харчування, дозвілля, перукарське обслуговування;
 - в) розміщення, харчування, догляд за дітьми, побутове обслуговування;
 - г) розміщення, догляд за тваринами, дозвілля, побутове обслуговування
14. Специфіка туристичних послуг полягає в їх:
- а) невідчутності та мінливості;
 - б) невіддільності від джерела формування;
 - в) нездатності до збереження;
 - г) усі відповіді правильні.
15. Невідчутність послуги означає, що:
- а) надавати послугу можна лише тоді, коли надходить замовлення або з'являється клієнт;
 - б) послугу не можна побачити або вивчити до отримання;
 - в) якість послуги залежить від того, хто, де і коли її надає;
 - г) послуги не можуть бути збережені для подальшого продажу.
16. Послугу неможливо зарезервувати, щоб стрімко збільшити обсяги її надання в годину-пік, тому, що цьому перешкоджає така її особливість:
- а) важливість людського фактора при наданні послуги;
 - б) неможливість її накопичення та зберігання;
 - в) невлонимість та невідчутність матеріального результату;
 - г) усі відповіді правильні.

17. До особливостей, які необхідно враховувати при управлінні туристичним підприємством, слід віднести:

- а) сильний вплив з боку зацікавленої клієнтури;
- б) невіддільність туристичного продукту від джерела його формування;
- в) унікальність туристичної послуги;
- г) усі відповіді правильні.

18. Міжгалузевий господарський комплекс, який спеціалізується на створенні турпродукту:

- а) індустрія гостинності;
- б) індустрія туризму;
- в) індустрія відпочинку;
- г) усі відповіді правильні.

19. До основних чинників зростання індустрії туризму слід віднести:

- а) зростання доходів населення;
- б) зростання масиву вільного часу;
- в) розвиток організаційних засобів і інфраструктури, дозволяють зробити унікальні туристські ресурси доступнішими;
- г) усі відповіді правильні.

20. Особлива самостійна галузь економіки, що складається з групи галузей і підприємств, функції яких полягають у задоволенні різноманітного попиту на різні види відпочинку і розваг - це:

- а) індустрія туризму;
- б) індустрія гостинності;
- в) індустрія рекреації;
- г) індустрія відпочинку.

21. Індустрія гостинності складається з готелів та організацій, які випускають товари та надають послуги, що тісно пов'язані з готельним бізнесом:

- а) підприємств харчування;
- б) транспортних підприємств;
- в) екскурсійних бюро;
- г) усі відповіді правильні.

22. Готельні послуги:

- а) невідчутні;
- б) здатні до зберігання;
- в) призводять до отримання чогось матеріального;
- г) існують до процесу їх надання.

23. Туристичні послуги включають:

- а) комунальні послуги;
- б) транспортні послуги;
- в) екскурсійні послуги;
- г) усі відповіді правильні.

24. Специфічними властивостями індустрії гостинності є:

- а) орієнтація на ресурси при визначенні місця розміщення готелів;
- б) наявність циклічності та сезонності у готельному бізнесі;

в) суворі вимоги до ступеня формування інфраструктури та інформаційних мереж;

г) усі відповіді правильні.

25. *Основним туристичному продуктом є:*

а) комплексне обслуговування, тобто стандартний набір послуг, який продається туристам в одному «пакеті»;

б) переміщення туристів до місця відпочинку;

в) послуги гостинності;

г) немає правильної відповіді.

26. *До особливостей, які необхідно враховувати при управлінні туристичним підприємством, слід віднести:*

а) унікальність туристичних послуг;

б) комплексність туристичних послуг;

в) вторинність туристичної послуги;

г) усі відповіді правильні.

27. *Попит на туристичні послуги:*

а) надзвичайно еластичний;

б) нееластичний;

в) незмінний;

г) немає правильної відповіді.

27. *До специфічних характеристик турпродукту слід віднести:*

а) споживач, як правило, не може побачити турпродукт до його споживання;

б) споживач долає відстань, яка відділяє його від продукту і місця споживання, а не навпаки;

в) пропозиція туристичних послуг відрізняється негнучким виробництвом;

г) усі відповіді правильні.

28. *Туристичний продукт створюється:*

а) багатьох підприємств, які працюють у різних галузях, кожне з яких має власні методи роботи, специфічні потреби і різні комерційні цілі;

б) одним підприємством;

в) декількома підприємствами однієї галузі;

г) немає правильної відповіді.

29. *Основними складовими індустрії туризму є:*

а) дозвілля та розваги;

б) лікування та оздоровлення;

в) перевезення та розміщення;

г) усі відповіді правильні.

30. *При управлінні туристичним підприємством слід враховувати:*

а) первинність туристичної послуги;

б) стандартність туристичної послуги;

в) об'єктивізм в оцінці якості послуги;

г) унікальність туристичної послуги.

Тема 4. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії

1. До непрямих важелів державного регулювання туристичного бізнесу слід віднести:

- а) ліцензування діяльності;
- б) інвестування об'єктів туризму;
- в) індикативні плани туристичної діяльності;
- г) сертифікація туристичної діяльності.

2. До важелів державного регулювання прямого впливу слід віднести:

- а) державну політику розвитку туризму;
- б) спрощення процедури візового режиму для туристів;
- в) підтримку ринкової конкуренції, недопущення монополізації туризму;
- г) усі відповіді правильні.

3. Ознаками туризму як самостійної галузі національної економіки є:

- а) суб'єктами туризму є досить однорідні за призначенням і технологією надання послуг;
- б) поступове вдосконалення системи управління туризмом;
- в) створення однорідної за цільовим призначенням продукції;
- г) усі відповіді правильні.

4. Регулювання розвитку туристичної індустрії на державному рівні необхідне з метою:

- а) збільшення валового національного доходу від рекреаційно-туристичної діяльності;
- б) зменшення кількості туристів, які надають перевагу відпочинку за кордоном;
- в) захисту прав споживача туристичних послуг;
- г) правильні відповіді а) та в).

5. Підтримка внутрішнього і в'їзного туризму може проявлятися у формі:

- а) збереження та охорони рекреаційно-туристичних ресурсів;
- б) прямих інвестицій і формування туристичної інфраструктури;
- в) податку на мито;
- г) немає правильної відповіді.

6. Організація рекреаційно-туристичної діяльності у правових рамках регулюється:

- а) нормативно-правовими актами реєстрації юридичних осіб, а також фізичних осіб, які займаються підприємницькою діяльністю;
- б) законодавчими актами про сертифікацію туристичних підприємств;
- в) податковим законодавством;
- г) усі відповіді правильні.

7. Права громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я закріплені:

- а) клятвою Гіппократа;
- б) санітарною книгою;
- в) Конституцією України;
- г) усі відповіді правильні.

8. Визначить наслідки втрати жорсткої державної опіки для туристичних

організацій:

- а) роздержавлення та акціонування туристичних об'єктів;
- б) припинення їхньої діяльності;
- в) об'єднання низових туристичних структур в асоціації та формування крупних туристичних об'єднань;
- г) правильні відповіді а) і в).

9. Держава:

- а) приділяє туризму мало уваги в силу нерентабельності галузі;
- б) ігнорує галузь туризму, адже існуючі умови його розвитку не відповідають міжнародним стандартам;
- в) перешкоджає розвитку туризму, оскільки він призводить до заподіяння шкоди навколишньому середовищу;
- г) проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки і створює умови для туристичної діяльності.

10. Пріоритетними напрямками державної політики в галузі туризму є:

- а) забезпечення доступності туризму;
- б) утвердження України на світовому туристичному ринку;
- в) створення нових робочих місць;
- г) всі відповіді правильні.

11. Закон України «Про туризм» був прийнятий у:

- а) 1985;
- б) 1995;
- в) 1990;
- г) 1997.

12. Посередником між туроператором і споживачем на ринку туристичних послуг є:

- а) туристичне бюро;
- б) турагенство;
- в) туристський клуб;
- г) екскурсійне бюро.

13. В яких випадках мова йде про туристичні підприємства первинних, а в яких – вторинних послуг:

- а) в передмісті відкрився грецький ресторан;
- б) автотранспортне підприємство робить літом три, а зимою – два рейси в неділю в певний туристичний район;
- в) сім'я П. здає кімнати в своєму будинку відпочиваючим;
- г) спортивна школа пропонує курси із плавання з аквалангом.

14. Умовами здійснення підприємницької діяльності в туризмі є:

- а) сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності;
- б) державна реєстрація суб'єктів підприємництва за місцем перебування підприємця;
- в) страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок;
- г) усі відповіді правильні.

15. З метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності, забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, а також

захисту довкілля та підвищення рівня туристичного обслуговування здійснюється:

- а) ліцензування туристичної діяльності;
- б) сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності;
- в) майнова відповідальність суб'єктів підприємництва за використання туристичних ресурсів;
- г) наймання працівників і соціальні гарантії за використання їхньої праці.

16. Усю діяльність підприємств туристичної індустрії у загальному вигляді можна звести до виконання таких функцій, як:

- а) планувальної, організаційної та контрольної;
- б) організаційної, посередницької та торговельно-банківської;
- в) організаційної, стимулюючої та посередницької;
- г) регулюючої, координуючої та стабілізуючої.

17. Посередницька функція підприємств туристичної індустрії передбачає:

- а) формування комплексних маршрутів для туристських груп та туристів-індивідуалів на основі договорів між підприємствами туристичної індустрії;
- б) комплектування і продаж послуг та товарів туристського призначення за дорученням підприємств-постачальників туристичних послуг;
- в) встановлення цілей розвитку турагентів;
- г) операції з обміну валют, страхування майна та життя туристів.

18. За формою власності підприємства туристичної індустрії бувають:

- а) державні;
- б) приватні;
- в) сімейні;
- г) усі відповіді правильні.

19. До функцій туристських організацій слід віднести:

- а) розробку і виконання місцевої курортної та регіональної туристської політики;
- б) забезпечення спільних інтересів у транспортному сполученні;
- в) керівництво діяльністю турбюро;
- г) усі відповіді правильні.

20. Підприємства, які займаються роздрібною реалізацією турпродуктів, створених туроператорами, та окремих туристських послуг (транспортних, екскурсійних та інших)- це:

- а) туристські агентства;
- б) туристські туроператори;
- в) туристські клуби;
- г) бюро екскурсій.

21. Туроператори на прийомі – це туроператори, які:

- а) складають турпакети за маршрутами в межах країни проживання;
- б) орієнтують турпакети в іноземні країни;
- в) базуються у країні призначення і обслуговують туристів, що прибувають в цю країну;
- г) продають турпакети в місця масового туризму.

17. Туроператори, що відправляють туристів за кордон або в інші регіони за

домовленістю з приймаючими (рецептивними) операторами або напряму з туристськими підприємствами – це:

- а) ініціативні туроператори;*
- б) рецептивні туроператори;*
- в) спеціалізовані туроператори;*
- г) оператори масового ринку.*

22. Туроператори на прийомі, які комплектують тури і програми обслуговування в місці прийому і обслуговування туристів, використовуючи прямі договори з постачальниками послуг (готелями, підприємствами ресторанного господарства, розважальними установами і т.д.) – це:

- а) ініціативні туроператори;*
- б) рецептивні туроператори;*
- в) спеціалізовані туроператори;*
- г) оператори масового ринку.*

23. Висока продуктивність праці та реалізації порівняно дешевих і достатнього рівня якості тур продуктів – це конкурентна перевага:

- а) комутантів;*
- б) експлерентів;*
- в) віолентів;*
- г) патієнтів.*

24. Первинна добровільна організація любителів туристських походів і подорожей на підприємствах і в навчальних установах – це:

- а) туристська секція;*
- б) туристський клуб;*
- в) туристський агент;*
- г) туристсько-краєзнавчий клуб.*

25. Залежно від належності капіталу та контролю над ним туристичні фірми можуть бути:

- а) національні;*
- б) іноземні;*
- в) спільні підприємства;*
- г) усі відповіді правильні.*

26. Невеликі підприємства з універсальним профілем діяльності, що прагнуть до задоволення невеликих за обсягами, а іноді й короткочасних потреб певних груп споживачів – це:

- а) комутанти;*
- б) експлеренти;*
- в) віоленти;*
- г) патієнти.*

27. За видом діяльності туроператори поділяються на:

- а) ініціативних та рецептивних туроператорів;*
- б) виїзних туроператорів та туроператорів на прийомі;*
- в) місцевих та міжнародних туроператорів;*
- г) операторів масового ринку та спеціалізованих туроператорів.*

28. Туроператорська діяльність – це:

а) діяльність з формування туристичного продукту, здійснювана на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем;

б) діяльність з формування та просування туристичного продукту, здійснювана на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем;

в) діяльність з формування, просування та реалізації туристичного продукту, здійснювана на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем;

г) діяльність з реалізації туристичного продукту, здійснювана на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем.

29. Існують такі типи туристсько-краєзнавчі гуртків: спортивного, краєзнавчого, пошуково-дослідницького типів

а) спортивного типу;

б) краєзнавчого типу;

в) пошуково-дослідницького типу;

г) усі відповіді правильні.

30. Підприємства-віоленти – це:

а) невеликі підприємства з універсальним профілем діяльності, що прагнуть до задоволення невеликих за обсягами, а іноді й короткочасних потреб певних груп споживачів;

б) підприємства з експериментальним профілем діяльності, стратегія яких пов'язана зі створенням нових чи радикально змінених існуючих сегментів ринку;

в) підприємства з масовим профілем виробництва, що функціонують у сфері стандартного виробництва й реалізації туристського продукту (як правило, туроператори);

г) підприємства, що дотримуються стратегії вузької спеціалізації.

Тема 5. Форми управління господарською діяльністю у туристичній індустрії

1. *Франчайзинг – це:*

- а) передача прав на надання послуг та виробництво турпродуктів, а також надання практичної допомоги при організації туристичного бізнесу;
- б) письмова, захищена законом угода, яка укладається між власником підприємства та оператором;
- в) сукупність методів і засобів, призначених для кардинального поліпшення основних показників діяльності підприємства шляхом моделювання, аналізу і перепроєктування існуючих бізнес-процесів;
- г) усі відповіді правильні.

2. *Компанія, що видає ліцензію або передає право на користування своїм товарним знаком, ноу-хау й операційними системами – це:*

- а) франчайзер (франшизіар);
- б) франчайзинг;
- в) франчайзі (франшизіат);
- г) франшиза.

3. *До недоліків контрактного управління для власника підприємства слід віднести:*

- а) відсутність оперативності контролю;
- б) максимальний ризик і необхідність виплати управлінської винагороди;
- в) відсутність права втручатися в процес управління;
- г) усі відповіді правильні.

4. *Особливістю малого підприємництва є:*

- а) повільне реагування на зміну кон'юнктуру ринку;
- б) мобілізація власних фінансових та виробничих ресурсів населення до підприємницької діяльності;
- в) великий масштаб діяльності;
- г) стійкість щодо впливу зовнішнього середовища.

5. *До переваг малого підприємництва слід віднести:*

- а) низькі витрати на управління;
- б) великий комерційний ризик;
- в) повільна оборотність ресурсів;
- г) залежність від економічних коливань.

6. *Ознака, за якою підприємство відносять до групи малих підприємств:*

- а) розмір статутного фонду;
- б) чисельність працюючих;
- в) розмір отриманого прибутку;
- г) обсяг діяльності підприємства.

7. *Вид ділового співробітництва, який передбачає надання одним господарюючим суб'єктом права здійснення визначеної діяльності із використанням його торговельної марки, технологій, другому суб'єкту – це:*

- а) франчайзер (франшизіар);
- б) франчайзинг;
- в) франчайзі (франшизіат);

г) франшиза.

8. Франчайзинг зародився в:

- а) Японії;
- б) США;
- в) Великобританії;
- г) Німеччині.

9. Франчайзинг – це:

- а) спосіб розширення бізнесу;
- б) спосіб звуження бізнесу;
- в) вид диверсифікації;
- г) метод диференціації.

10. Письмова угода, що укладається між власником підприємства (готелю, ресторану) і менеджером або компанією, що спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств:

- а) контракт на управління;
- б) франшиза;
- в) договір найму;
- г) договір підряду.

11. Туроператор, як правило, виступає як:

- а) франчайзер (франшизіар);
- б) франчайзинг;
- в) франчайзі (франшизіат);
- г) франшиза.

12. Контракт, в якому виражені умови ведення бізнесу з правом відшкодування використання торгового імені та фірмових технологій франчайзера:

- а) франшизіар;
- б) франчайзинг;
- в) франшизіат;
- г) франшиза.

13. Основні види франчайзингу:

- а) товарний, виробничий, фінансовий;
- б) маркетинговий, виробничий, фінансовий;
- в) товарний, виробничий, діловий;
- г) діловий, оперативний, стратегічний.

14. Франчайзинг у сфері торгівлі на продаж готового товару:

- а) товарний;
- б) продуктовий;
- в) ринковий;
- г) змішаний.

15. У товарному франчайзингу франчайзером зазвичай є:

- а) виробник, який продає готовий продукт;
- б) дилер, який здійснює післяпродажне обслуговування покупців;
- в) дилер, який здійснює передпродажне обслуговування покупців;
- г) немає правильної відповіді.

16. Зазвичай, для товарного франчайзингу характерна:

а) вузька спеціалізація франчайзі на реалізації одного виду товарів і послуг;
б) вузька спеціалізація франчайзі на реалізації одного виду товарів різних виробників;

в) широка спеціалізація франчайзі на реалізації різних товарів різних виробників;

г) немає правильної відповіді.

17. Франчайзинг на виробництво товарів:

а) товарний;

б) продуктовий;

в) ринковий;

г) змішаний.

18. Виробничий франчайзинг найширше представлений у виробництві:

а) одягу;

б) взуття;

в) безалкогольних напоїв;

г) алкогольних напоїв.

19. Франчайзинг бізнес-формату:

а) товарний;

б) продуктовий;

в) ринковий;

г) діловий.

20. Найпопулярнішим видом франчайзингу є:

а) товарний;

б) продуктовий;

в) діловий;

г) змішаний.

21. Вид франчайзингу, при якому франчайзер продає ліцензію приватним особам або іншим компаніям на право відкриття магазинів для продажу покупцям набору продуктів і послуг під ім'ям франчайзера:

а) товарний;

б) продуктовий;

в) діловий;

г) змішаний.

22. Переваги франчайзингу:

а) цілеспрямована підготовка кадрів;

б) відсутність незалежності франчайзі;

в) труднощі щодо анулювання договору;

г) обмеження територіальної експансії франчайзі закріпленою за ним у договорі територією.

23. Паушальні платежі:

а) зафіксована в договорі сума виплати за певний період часу;

б) першочерговий внесок;

в) відсоток від прибутку;

г) певні грошові суми, які франчайзі зобов'язаний сплачувати франчайзеру регулярно протягом усієї франшизи.

24. *Контракт на управління :*

- а) угода, яка укладається між власником підприємства і компанією, яка спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств;
- б) привілейоване право здійснювати додатковий бізнес;
- в) угода між продавцем та покупцем;
- г) наділення оператора правом продажу підприємства.

25. *До кінця 1990-х років найбільшими компаніями з управління готелями були:*

- а) Richfield Hospitality;
- б) Interstate Hotels;
- в) American General Hospitality;
- г) усі відповіді правильні.

26. *Перевагами контрактної системи для керуючої компанії (менеджера) є:*

- а) розширення сфери впливу;
- б) збільшення доходів з мінімальними витратами;
- в) повна відсутність необхідності виплат власнику;
- г) усі відповіді правильні.

27. *До переваг управління за контрактом для власника підприємства слід віднести:*

- а) можливість здійснення інвестицій у підприємство, незалежно від думки керуючого;
- б) відсутність права втручатися в процес управління;
- в) збільшення доходів з мінімальними витратами;
- г) усі відповіді правильні.

28. *До недоліків управління за контрактом для власника підприємства слід віднести:*

- а) відсутність оперативності в контролі;
- б) відсутність права втручатися в процес управління;
- в) труднощі з достроковим розірванням контракту;
- г) залежність від фінансового положення власника.

29. *До основних критеріїв, що впливають на вибір керуючої компанії слід віднести:*

- а) ефективність діяльності компанії по попереднім контрактам з іншими клієнтами;
- б) можливість контролю за діяльністю керуючої компанії з боку власника готелю чи його представника;
- в) конкурентоспроможність персоналу керуючої компанії, зумовлена досвідом роботи в готельному маркетингу;
- г) усі відповіді правильні.

30. *Форма франчайзингу, яка передбачає тісний контакт франчайзера та франчайзі, детальну регламентацію діяльності та високий ступінь відповідальності малого підприємства:*

- а) товарна;
- б) виробнича;
- в) ділова;
- г) змішана.

Тема 6. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії

1. Систематичне, послідовне визначення функціональних операцій, які приносять специфічний результат – це:

- а) процеси;
- б) методи;
- в) принципи;
- г) засоби.

2. Сукупність бізнес-операцій, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту – це:

- а) процеси виробництва;
- б) процеси збуту;
- в) логістичні процеси;
- г) бізнес-процеси.

3. Єдиною метою бізнес-процесу є:

- а) задовольнити потреби споживачів;
- б) збільшити ринкову частку;
- в) максимізувати прибуток;
- г) усі відповіді правильні.

4. Первинні клієнти – це клієнти, які:

- а) знаходяться поза процесом і одержують вторинні виходи;
- б) одержують вихід процесу;
- в) одержують первинний вихід;
- г) немає правильної відповіді.

5. Зовнішні клієнти:

- а) знаходяться поза процесом і одержують вторинні виходи;
- б) одержують вихід процесу;
- в) одержують первинний вихід;
- г) немає правильної відповіді.

6. Бізнес-процеси за ознакою формування результату поділяються на:

- а) виробничі та адміністративні;
- б) крос-функціональні та підпроцеси;
- в) основні та допоміжні;
- г) зовнішні та внутрішні.

7. Прикладом допоміжного бізнес-процесу туристичного підприємства є:

- а) постачання;
- б) маркетинг;
- в) виробництво;
- г) кадрове забезпечення.

8. Процеси, що перетворюють входи, отримані від процесу постачання, у виходи, що пропонуються для збуту:

- а) виробничі;
- б) крос-функціональні;
- в) допоміжні;

г) зовнішні.

9. Сукупність функцій бізнес-процесу без деталізації за видами робіт або операціями – це:

- а) відтворювальні бізнес-процеси;
- б) виробничі бізнес-процеси;
- в) крос-функціональні бізнес-процеси;
- г) адміністративні бізнес-процеси.

10. Сукупність функцій бізнес-процесу без деталізації за видами робіт або операціями – це:

- а) крос-функціональні бізнес-процеси;
- б) забезпечувальні бізнес-процеси;
- в) бізнес-процеси розвитку;
- г) підпроцеси.

11. Бізнес-процеси по відношенню до підприємства поділяються на:

- а) виробничі та адміністративні;
- б) крос-функціональні та підпроцеси;
- в) основні та допоміжні;
- г) зовнішні та внутрішні.

12. До основних критеріїв виділення та розвитку бізнес-процесів туристичної сфери слід віднести:

- а) динамічність;
- б) комплексність;
- в) спрямованість;
- г) усі відповіді правильні.

13. За характером продукту діяльності розрізняють:

- а) виробничі та адміністративні бізнес-процеси;
- б) зовнішні та внутрішні бізнес-процеси;
- в) відтворювальні та забезпечувальні бізнес-процеси;
- г) немає правильної відповіді.

14. Програмний продукт «САМО-Тур» передбачає:

- а) зберігання історії взаємовідносин зі споживачами та партнерами, формування оптимальних цінових пропозицій, облік фінансових процесів;
- б) формування туристичного продукту, контроль договорів і строків їх завершення, оформлення будь-якої кількості туристів до однієї або кількох путівок одночасно;
- в) створення турпродуктів із різного набору послуг, розрахунок прайс-листів, підготовка документів на туристичне обслуговування, формування кінцевих звітів;
- г) зберігання інформації про туристів, облік туристичних путівок, формування статистичної звітності.

15. Управління фінансовими процесами, бронювання та розподілення місць у готелі, формування статистичної звітності забезпечує програмний продукт

- а) GP Travel;
- б) Intellect Style;
- в) WinTour Pro;

г) Atey Finist Travel.

16. Програмний продукт «Мастер-Тур» передбачає:

а) зберігання історії взаємовідносин зі споживачами та партнерами, формування оптимальних цінових пропозицій, облік фінансових процесів;

б) формування туристичного продукту, контроль договорів і строків їх завершення, оформлення будь-якої кількості туристів до однієї або кількох путівок одночасно;

в) створення турпродуктів із різного набору послуг, розрахунок прайс-листів, підготовка документів на туристичне обслуговування, формування кінцевих звітів;

г) зберігання інформації про туристів, облік туристичних путівок, формування статистичної звітності.

17. Управління якістю туристичного обслуговування має проводитись:

а) щомісячно;

б) щорічно;

в) вибірково;

г) системно.

18. Життєвий цикл якості туристичної послуги за стандартом ISO 9004:2009 схематично представлений у вигляді:

а) діаграми якості;

б) циліндра якості;

в) вектора якості;

г) петлі або спіралі якості.

19. Формування та реалізацію туристичних продуктів, B2B та B2C продаж, он-лайн бронювання на веб-сайті, фінансовий облік, аналітика забезпечує програмний продукт

а) GP Travel;

б) Intellect Style;

в) WinTour Pro;

г) Atey Finist Travel.

20. Управління якістю – це:

а) сукупність запланованих і систематично здійснюваних заходів, необхідних для створення впевненості в тому, що послуга задовольняє певні вимоги щодо якості;

б) постійна діяльність, спрямована на підвищення технічного рівня продукції, якості її виготовлення, удосконалення елементів виробництва і системи якості;

в) скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації щодо якості;

г) немає правильної відповіді.

21. Концепція TQM:

а) поєднує підходи та методи до організації процесів виробництва або надання послуг;

б) призначена для регулювання взаємовідносин між виробником і споживачем;

в) має тісний зв'язок з концепцією міжнародних стандартів менеджменту якості ISO серії 9001:2000;

г) містить рекомендації щодо забезпечення ефективності управління якістю.

22. *Наявність високого ступеня однорідності товарів (послуг) - це:*

а) сертифікація продукції;

б) стандартизація продукції;

в) стандартизація і сертифікація продукції;

г) асортимент продукції

23. *Елементами системи TQM є:*

а) постійне вдосконалення, визначення еталону, передача повноважень співробітнику, командний підхід, знання методів і прийомів ефективної діяльності по досягненню вимог якості;

б) постійне вдосконалення, визначення еталону, передача повноважень співробітнику, календарне планування, знання методів і прийомів ефективної діяльності по досягненню вимог якості;

в) постійне вдосконалення, визначення еталону, командний підхід, знання методів і прийомів ефективної діяльності по досягненню вимог якості;

г) план-перевірка-виконання-робота.

24. *Не відноситься до особливостей сучасного управління якістю:*

а) попередження помилок, а не їх пошук та ліквідація;

б) відповідальність за якість кожного працівника, а не лише відділу технічного контролю;

в) постачальники розглядаються як партнери;

г) здійснення контролю якості лише наприкінці виробничого процесу відділом технічного контролю.

25. *Складова частина менеджменту якості, зорієнтована на створення впевненості в тому, що вимоги щодо якості будуть виконані, - це:*

а) планування якості;

б) управління якістю;

в) забезпечення якості;

г) поліпшення якості.

26. *Система менеджменту якості – це система, що:*

а) дає можливість установлювати політику та цілі, а також можливості для досягнення цих цілей;

б) спрямовує та контролює діяльність організації відносно якості;

в) має власні правила, процедури проведення сертифікації відповідності та управління нею;

г) забезпечує планування, облік та аналіз витрат на якість, а також розробку заходів щодо їх поліпшення.

26. *До принципів управління якістю на основі впровадження системи якості слід віднести:*

а) відповідальність керівництва за формування політики у сфері якості послуг та забезпечення задоволення потреб споживачів;

б) впровадження системи якості та виконанні визначених завдань у сфері якості керівництво повинно забезпечити необхідні ресурси;

в) налагодження ефективної взаємодії між споживачами та працівниками турфірми;

г) усі відповіді правдиві.

27. Сукупність методів та видів діяльності, що застосовуються для виконання встановлених вимог до якості з метою поточного управління процесами у сфері якості та усунення короткострокових причин неефективного управління якістю обслуговування:

а) оперативне управління якістю;

б) стратегічне управління якістю;

в) покращення якості;

г) забезпечення якості.

28. Вдосконалення форм і методів процесу управління, спрямованого на поліпшення якості та забезпечення стійкого конкурентного статусу підприємства - це:

а) завдання управління якістю туристичних послуг;

б) мета управління якістю туристичних послуг;

в) принцип управління якістю туристичних послуг;

г) технологія управління якістю туристичних послуг.

29. Туристична послуга або комплекс послуг, що надається підприємствами туристичної індустрії – це:

а) предмет управління якістю;

б) об'єкт управління якістю;

в) засіб управління якістю;

г) фактор управління якістю.

30. Діяльність турфірми щодо підвищення ефективності процесів з метою отримання прибутку підприємством та користі (вигод) для споживачів туристичних послуг – це:

а) оперативне управління якістю;

б) стратегічне управління якістю;

в) покращення якості;

г) забезпечення якості.

Тема 7. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії

1. Розвиток персоналу забезпечується заходами з:

- а) виробничої адаптації персоналу;
- б) оцінювання кадрів з метою здійснення атестації персоналу;
- в) планування професійної кар'єри;
- г) усі відповіді правильні.

2. Системно організований процес безперервного професійного навчання працівників для підготовки їх до виконання нових виробничих функцій, професійно-кваліфікаційного просування, формування резерву керівників та вдосконалення соціальної структури персоналу – це:

- а) розвиток персоналу;
- б) кар'єра персоналу;
- в) самоменеджмент персоналу;
- г) формування персоналу.

3. Завданням розвитку персоналу є:

- а) здійснення професійної підготовки робітників;
- б) організація виробничої адаптації персоналу;
- в) забезпечення більш повного використання здібностей персоналу;
- г) усі відповіді правильні.

4. До моральних вигод від інвестицій в розвиток особистості відносять:

- а) вищий рівень заробітків;
- б) більша можливість брати участь у прибутках організації;
- в) кращі умови праці;
- г) доступ до цікавих видів діяльності.

5. До інвестицій у розвиток особистості, персоналу організації слід віднести:

- а) прямі матеріальні витрати;
- б) втрачені заробітки під час навчання у закладах освіти;
- в) моральні втрати працівників у результаті втрати вільного часу;
- г) усі відповіді правильні.

6. До кількісних характеристик конкурентоспроможності персоналу слід віднести:

- а) стаж;
- б) вікові дані;
- в) продуктивність праці;
- г) усі відповіді правильні.

7. Сукупність якісних і вартісних (кількісних) його характеристик специфічного товару «робоча сила», що забезпечують задоволення конкретних потреб роботодавців – це:

- а) конкурентоспроможність персоналу;
- б) кваліфікація персоналу;
- в) рівень освіти персоналу;
- г) усі відповіді правильні.

8. Залежно від рівня унікальності споживчої вартості товару на ринку праці (якість робочої сили) конкурентоспроможність персоналу (працівника) може бути :

- а) внутрішньоорганізаційна та зовнішня;
- б) внутрішньопрофесійна, між професійна та фізична;
- в) ексклюзивна, альтернативна та селективна;
- г) усі відповіді правильні.

9. Якість робочої сили, що широко доступна і пропонується за низькими цінами – це :

- а) альтернативна конкурентоспроможність персоналу;
- б) селективна конкурентоспроможність персоналу;
- в) ексклюзивна конкурентоспроможність персоналу;
- г) комплексна конкурентоспроможність персоналу.

10. Цілеспрямована діяльність керівного складу підприємства щодо розробки концепції, стратегій кадрової політики і методів управління людськими ресурсами - це:

- а) управління персоналом;
- б) мотивація персоналу;
- в) розробка кадрової політики;
- г) усі відповіді правильні.

11. Система теоретично методологічних поглядів на розуміння та визначення суті, змісту, цілей, завдань, критеріїв, принципів і методів управління персоналом та розробка механізмів їх реалізації в умовах конкретного підприємства, - це:

- а) модель управління персоналом;
- б) концепція управління персоналом;
- в) парадигма управління персоналом;
- г) політика управління персоналом.

12. Управління персоналом як цілісна система виконує:

- а) стимулюючу функцію;
- б) забезпечуючу функцію;
- в) організаційну функцію;
- г) інформуючу функцію.

13. Вид конкурентоспроможності, найчастіше орієнтований на такого роботодавця, що пропонує роботу, який вимагає більш низької кваліфікації, чим та, якою володіє власник робочої сили:

- а) альтернативна конкурентоспроможність персоналу;
- б) селективна конкурентоспроможність персоналу;
- в) ексклюзивна конкурентоспроможність персоналу;
- г) комплексна конкурентоспроможність персоналу.

14. Соціально-економічна функція управління персоналом передбачає:

- а) планування потреб і джерел комплектування персоналу;
- б) забезпечення комплексу умов і факторів, спрямованих на раціональне закріплення й використання персоналу;
- в) забезпечення розвитку персоналу;
- г) забезпечення персоналу необхідною інформацією.

15. Забезпечення соціальної ефективності колективу –це:

- а) ціль управління персоналом;

- б) завдання управління персоналом;
- в) функція управління персоналом;
- г) принцип управління персоналом.

16. Завданням управління персоналом є:

- а) забезпечення підприємства в потрібній кількості й якості персоналу на поточний період і на перспективу;
- б) створення рівних можливостей ефективності праці та раціональної зайнятості працівників, стабільного і рівномірного завантаження протягом робочого періоду;
- в) задоволення розумних потреб персоналу;
- г) усі відповіді правильні.

17. Прогнозування структури, визначення потреб, залучення, підбір та розміщення персоналу й укладання договорів та контрактів – це:

- а) стабілізація персоналу;
- б) формування персоналу;
- в) розвиток персоналу;
- г) контроль персоналу.

18. Управління персоналом як система включає два блоки:

- а) організаційний і функціональний;
- б) процесний і системний;
- в) ситуаційний і функціональний;
- г) комплексний і системний.

19. До стратегій управління персоналом слід віднести:

- а) стратегію економії затрат на персонал;
- б) стратегію узгодження прогнозів потреб персоналу з планами розвитку організації;
- в) стратегію забезпечення організації висококваліфікованим персоналом;
- г) усі відповіді правильні.

20. Науковість – це:

- а) принцип управління персоналом;
- б) функція управління персоналом;
- в) особливість управління персоналом;
- г) немає правильної відповіді.

21. До принципів управління персоналом слід віднести:

- а) планомірність;
- б) єдність розпоряджень;
- в) демократичний централізм;
- г) усі відповіді правильні.

22. Процес визначення потреби туристичного підприємства в кадрах – це елемент системи:

- а) планування потреби в кадрах;
- б) формування кадрового резерву;
- в) підбору персоналу;
- г) усі відповіді правильні.

23. Визначення потреби у чисельності персоналу передбачає:

- а) вибір методу розрахунку чисельності співробітників;
 - б) визначення вихідних даних для проведення розрахунку;
 - в) виконання розрахунку кількісної потреби в працівниках;
 - г) усі відповіді правильні.
24. *Визначення потреби в робочій силі, виходячи із прогнозованого рівня кінцевого попиту на певний рік у майбутньому, - це характеристика:*
- а) економетричного методу;
 - б) методу екстраполяції;
 - в) методу елімінування;
 - г) балансового методу.
25. *За змістом оцінки персоналу поділяються на:*
- а) регулярні та епізодичні;
 - б) системні та безсистемні;
 - в) часткові та комплексні;
 - г) поточні та підсумкові.
26. *До методів оцінки персоналу слід віднести:*
- а) метод «мозкової атаки»;
 - б) метод ідеалізації;
 - в) практичний метод;
 - г) усі відповіді правильні.
27. *Прогностичний метод оцінки персоналу передбачає:*
- а) широке використання анкетних даних;
 - б) перевірку чи підходить працівник для виконання службових обов'язків на основі результатів його практичної діяльності;
 - в) пропозицію працівнику вирішити певне завдання;
 - г) усі відповіді правильні.
28. *Горизонтальний тип кар'єри передбачає:*
- а) перехід працівника в інші категорії персоналу;
 - б) просування працівника в кваліфікаційному плані до визнання його як професіонала у своїй справі;
 - в) просування фахівців на посади керівників;
 - г) немає правильної відповіді.
29. *До альтернативних форм найму слід віднести:*
- а) лізинг персоналу;
 - б) тимчасовий найм;
 - в) набір студентів;
 - г) усі відповіді правильні.
30. *Першим етапом у процесі відбору кадрів є:*
- а) збір даних про претендентів;
 - б) тестування претендентів;
 - в) перевірка професійних якостей;
 - г) стажування.

Тема 8. Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії

1. Відносно відокремлені напрями управлінської діяльності, які забезпечують управлінську дію, - це:

- а) принципи управління;
- б) функції управління;
- в) методи управління;
- г) закономірності управління.

2. Вивчення попиту та потреб на турпослуги – це:

- а) загальна функція менеджменту туристичних підприємств;
- б) специфічна функція управління організаціями туристичної індустрії;
- в) принцип менеджменту підприємства туристичної індустрії;
- г) закон менеджменту підприємства туристичної індустрії.

3. Процес поглиблення роботи, підвищення її змістовності – це:

- а) збагачення роботи;
- б) ротація роботи;
- в) сумісництво;
- г) стажування.

4. Виділяють такі основні функції менеджменту:

- а) планування, контролювання, координування, мотивування;
- б) інтегрування, контролювання, мотивування, організування;
- в) планування, організування, мотивування, контролювання;
- г) фінансування, мотивування, планування, контролювання.

5. Процес управління розпочинається з:

- а) планування;
- б) організування;
- в) мотивування;
- г) контролювання.

6. Функція менеджменту, яка передбачає визначення цілей та розробка заходів щодо їх досягнення, – це:

- а) планування;
- б) регулювання;
- в) організування;
- г) координування.

7. Функція управління, яка передбачає спрямування діяльності трудового колективу через певний механізм заохочень і покарань, - це:

- а) планування;
- б) організування;
- в) контролювання;
- г) мотивування.

8. До конкретних функцій менеджменту належать:

- а) планування, організування, мотивування;
- б) управління цехом, фінансами, інформаційними ресурсами;
- в) контролювання, регулювання;
- г) керівництво та лідерство.

9. Загальні функції управління реалізуються в такому порядку:

- а) організація, планування, контроль, мотивація;
- б) планування, організація, контроль, мотивація;
- в) планування, організація, мотивація, контроль;
- г) організація, контроль, мотивація, планування.

10. *Функції менеджменту відображають:*

- а) основні закономірності управління системами;
- б) відносини, які складаються між керуючою та керованою системами;
- в) основні властивості, зв'язки та відносини управління;
- г) основні завдання керуючої та керованої системи.

11. *Функції менеджменту переважно спрямовані на:*

- а) досягнення певної мети організації;
- б) виконання виробничих завдань;
- в) досягнення відповідних економічних та соціальних показників в діяльності організації;
- г) досягнення запланованих прибутків.

12. *Менеджмент з функціональних позицій – це:*

- а) процес планування, організації, мотивації;
- б) процес планування, організації, контролю та регулювання;
- в) процес планування, організації, мотивації та контролю, які необхідні для досягнення певної цілі;
- г) процес контролю та організації.

13. *Функції управління в організації розподіляють:*

- а) спеціалісти;
- б) робітники;
- в) керівник організації;
- г) спеціалісти та робітники.

14. *Функції менеджменту – це:*

- а) конкретний особливий вид діяльності, що визначає напрямки або стадії процесу управління;
- б) вид управлінської діяльності;
- в) стадії процесу управління;
- г) вид діяльності.

15. *Наукою про управління управлінські функції розглядаються як:*

- а) незалежні одна від одної види діяльності;
- б) застосування методів наукового дослідження до проблем, що виникають в організації;
- в) серія безперервних взаємопов'язаних дій;
- г) надання допомоги працівникові в усвідомленні власних можливостей щодо виконання дорученого завдання.

16. *Виникнення функцій управління є результатом:*

- а) поділу праці;
- б) поділу і спеціалізації праці;
- в) кооперації праці;
- г) поділу і кооперації праці.

17. *Функції менеджменту відображають:*

- а) відносини, які складаються між керуючою та керованою системами;
- б) основні закономірності управління системами;
- в) основні властивості, зв'язки та відносини управління;
- г) основні види діяльності в організації.

18. *Функції менеджменту спрямовані:*

- а) на розроблення та розподіл завдань між виконавцями;
- б) на досягнення відповідних економічних та соціальних показників у діяльності організації;
- в) на виконання виробничих завдань;
- г) на досягнення певної мети організації.

19. *Що мається на увазі під поняттям «функція планування»?*

- а) встановлення цілей та завдань розвитку об'єктів управління, визначення шляхів та засобів їх досягнення;
- б) встановлення цілей організації;
- в) визначення шляхів і засобів виконання завдань;
- г) визначення способів досягнення цілей організації.

20. *Активна рушійна сила, яка визначає поведінку людини і обумовлена її добровільним бажанням діяти так, а не інакше – це:*

- а) мотив;
- б) стимул;
- в) потреба;
- г) спонукання.

21. *Функція мотивація мотивації забезпечує:*

- а) досягнення особистих цілей;
- б) спонукання працівників до ефективного виконання поставлених завдань;
- в) виконання прийнятних управлінських рішень;
- г) забезпечення безперечного впливу на підлеглого.

22. *До особливостей управління організаціями туристичної індустрії слід віднести:*

- а) вивчення попиту на турпродукти;
- б) стимулювання споживачів турпослуг;
- в) координація дій персоналу організацій туристичної індустрії;
- г) усі відповіді правильні.

23. *Носіями загальних функцій управління є:*

- а) функціональні керівники;
- б) лінійні керівники;
- в) лише керівники вищого рівня управління;
- г) уся управляюча система в цілому.

24. *До специфічних функцій управління організаціями туристичної індустрії слід віднести:*

- а) підготовка рішення про пропозицію на ринок певного ексклюзивного турпродукту;
- б) вивчення ринку збуту;
- в) аналіз дій конкурентів;
- г) налагодження взаємовідносин з турагентами.

25. *Переміщення працівників через певні проміжки часу з однієї роботи на іншу - це:*

- а) формування робочих модулів;
- б) поділ праці;
- в) розширення роботи;
- г) ротація робіт.

26. *Збагачення роботи – це:*

- а) процес поглиблення роботи, підвищення її змістовності;
- б) горизонтальне розширення даної роботи за рахунок збільшення кількості операцій, які виконуються в її межах, та частоти повторення циклу роботи;
- в) переміщення робітників через певні проміжки часу з однієї роботи на іншу;
- г) немає правильної відповіді.

27. *Робітник має відпрацювати певну кількість годин в тиждень, але він має можливість в певних межах змінювати години початку та закінчення робочого дня – це*

- а) «неповний робочий тиждень»;
- б) «гнучкий час»;
- в) «стиснутий робочий тиждень»;
- г) «відрядна система роботи».

28. *Ступінь, у якому робота вимагає отримання чіткої інформації про ефективність її виконання, - це:*

- а) значущість завдання;
- б) зворотній зв'язок;
- в) сполучення навичок;
- г) самостійність.

29. *До альтернативних графіків роботи слід віднести:*

- а) «гнучкий час»;
- б) лізинг персоналу;
- в) «стиснутий робочий тиждень»;
- г) правильні відповіді а) та в).

30. *Ротація у відносно короткі проміжки часу, наприклад, впродовж одного робочого дня:*

- а) розширення роботи;
- б) формування робочих модулів;
- в) збагачення роботи;
- г) використання альтернативних графіків роботи.

Тема 9. Організаційний менеджмент

1. Процес перетворення концепції комунікації у повідомлення за допомогою слів, інтонацій голосу, рисунків, жестів, виразів обличчя, – це:

- а) кодування інформації;
- б) комунікативний процес;
- в) декодування інформації;
- г) зворотній зв'язок.

2. Комунікаційні перешкоди, зумовлені багатозначністю слів:

- а) перешкоди під час сприйняття;
- б) невербальні перешкоди;
- в) поганий зворотний зв'язок;
- г) семантичні перешкоди.

3. Керівна підсистема організації:

- а) вміщує ті елементи, які забезпечують процес економічної діяльності;
- б) складається з елементів, які забезпечують процес управління;
- в) це різні функціональні підрозділи, що зайняті забезпеченням трансформаційного процесу;
- г) включає елементи, які забезпечують безпосередній процес виробничої, господарської, комерційної та інших видів діяльності.

4. Для здійснення процесу комунікації необхідні такі умови:

- а) наявність відправника і одержувача;
- б) наявність каналу комунікації, наявність повідомлення;
- в) наявність зворотного зв'язку;
- г) усі відповіді правильні.

5. Групові дискусії, розповсюдження чуток, промови відносять до:

- а) невербальної комунікації;
- б) усної комунікації;
- в) письмової комунікації;
- г) немає правильної відповіді.

6. До переваг письмової комунікації слід віднести:

- а) швидкість обміну інформацією;
- б) спроможність піддаватись перевірці;
- в) простота здійснення комунікації;
- г) усі відповіді правильні.

7. Заключний етап комунікації при якому відправник і одержувач міняються місцями, називається:

- а) кодування інформації;
- б) комунікативний процес;
- в) декодування інформації;
- г) зворотній зв'язок.

8. Вид комунікацій, що характеризується швидкістю передавання інформації, потенційною можливістю доповнювати формальні канали комунікації:

- а) формальні комунікації;
- б) неформальні комунікації;
- в) міжрівневі комунікації;

г) горизонтальні комунікації.

9. *Фактори, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації:*

- а) семантичні бар'єри, поганий зворотний зв'язок;
- б) інформаційні перевантаження, фільтрація;
- в) вибіркоче сприйняття;
- г) усі відповіді правильні.

10. *Переклад отриманого повідомлення у форму, зрозумілу для одержувача - це:*

- а) кодування інформації;
- б) комунікативний процес;
- в) декодування інформації;
- г) зворотній зв'язок.

11. *Першим етапом комунікаційного процесу є:*

- а) передача повідомлення через канал;
- б) кодування та вибір каналу;
- в) усвідомлення змісту ідеї відправника;
- г) формування концепції обміну інформацією.

12. *Накази, розпорядження, звіти відносять до:*

- а) невербальної комунікації;
- б) усної комунікації;
- в) письмової комунікації;
- г) немає вірної відповіді.

13. *Перевагою усної комунікації є:*

- а) хороший зворотний зв'язок;
- б) незмінність впродовж тривалого часу;
- в) спроможність піддаватись перевірці;
- г) ретельне формулювання.

14. *Обмін інформацією поза каналами, передбаченими організаційною структурою, - це:*

- а) горизонтальні комунікації;
- б) неформальні комунікації;
- в) вертикальні комунікації;
- г) усі відповіді правильні.

15. *Сукупність джерел та каналів надходження і поширення інформації, яку створює суб'єкт управління для того, щоб приймати обґрунтовані рішення і ефективно керувати, - це:*

- а) комунікаційні процеси;
- б) комунікаційна мережа;
- в) комунікаційні елементи;
- г) комунікаційні засоби.

16. *Керована підсистема організації:*

- а) вміщує ті елементи, які забезпечують процес економічної діяльності;
- б) складається з елементів, які забезпечують процес управління;
- в) складається з елементів, що формують раціональну організаційну структуру;
- г) включає елементи, що визначають мету та головні напрямки діяльності

організації.

17. Сукупність джерел та каналів надходження і поширення інформації, яку створює суб'єкт управління для прийняття обґрунтованих рішень – це:

- а) комунікаційні процеси;
- б) комунікаційна мережа;
- в) комунікаційні елементи;
- г) комунікаційні засоби.

18. Ролі, які виконують менеджери на підприємстві:

- а) міжособистісні;
- б) інформаційні;
- в) пов'язані з прийняттям рішень;
- г) усі відповіді правильні.

19. До централізованих комунікаційних мереж слід віднести:

- а) рівноправну комунікаційну мережу;
- б) ланцюгову комунікаційну мережу;
- в) комунікаційну мережу «коло»;
- г) комунікаційну мережу «колесо».

20. Керівник витрачає на комунікації:

- а) 30-40% свого робочого часу;
- б) 50-60% свого робочого часу;
- в) 60-75% свого робочого часу;
- г) 50-90% свого робочого часу.

21. Сукупність індивідів, які постійно взаємодіють між собою на основі створених та функціонуючих інформаційних каналів, - це:

- а) комунікаційна мережа;
- б) комунікаційна лінія;
- в) комунікативне середовище;
- г) комунікативний процес.

22. Формальні комунікації поділяються на:

- а) вертикальні та горизонтальні;
- б) вертикальні, горизонтальні, діагональні;
- в) прямі та опосередковані;
- г) немає правильної відповіді.

23. Комунікаційна структура управління - це:

- а) процес обміну інформацією між двома або більше особами з метою їх взаєморозуміння;
- б) сукупність каналів з допомогою яких здійснюється взаємодія суб'єктів управління;
- в) поєднання певним чином учасників комунікаційного процесу;
- г) усі відповіді правильні.

24. Види комунікаційних структур за масштабами:

- а) централізовані та децентралізовані;
- б) великі та малі;
- в) глобальні та локальні;
- г) односторонні та двосторонні.

25. *Комунікаційний стиль - це:*

- а) процес обміну інформацією між двома або більше особами;
- б) сукупність каналів з допомогою яких здійснюється взаємодія суб'єктів;
- в) поєднання певним чином учасників комунікаційного процесу;
- г) спосіб за допомогою якого індивід будує комунікаційні взаємодії з іншими.

25. *До децентралізованих комунікаційних мереж слід віднести:*

- а) рівноправну комунікаційну мережу;
- б) «У»-мережу;
- в) комунікаційну мережу «колесо»;
- г) усі відповіді правильні.

26. *Комунікаційна мережа «колесо»:*

- а) всі інформаційні потоки проходять через одну центральну особу;
- б) рівномірний потік інформації між всіма членами команди;
- в) прямий доступ до інформації всіх учасників команди;
- г) односторонній потік, інформація надходить тільки від осіб, які знаходяться поряд.

27. *Зобов'язання виконувати завдання та відповідальність за їх задовільне вирішення – це:*

- а) делегування;
- б) відповідальність;
- в) повноваження;
- г) планування.

28. *Повноваження – це:*

- а) обмежене право використовувати ресурси організації та спрямовувати зусилля деяких співробітників на здійснення певних завдань;
- б) сукупність взаємозалежних обов'язків, відповідальності і прав, якими наділяється менеджер для виконання своєї роботи;
- в) сукупність інструментів мотивації, що дозволяють досягти цілей організації;
- г) сукупність кваліфікаційних характеристик, властивих певній посаді.

29. *Лінійні повноваження:*

- а) надають право контролю за окремими видами діяльності інших підрозділів;
- б) дозволяють особі, якій вони передаються, у межах її компетенції пропонувати або забороняти визначені дії підлеглим лінійних керівників;
- в) передаються особам, що здійснюють консультативні, обслуговуючі функції щодо лінійних керівників;
- г) передаються від начальника безпосередньо його підлеглому і далі іншим підлеглим.

30. *При делегуванні повноважень керівник передає підлеглому:*

- а) права й обов'язки, необхідні для виконання роботи;
- б) відповідальність за виконання конкретної ділянки роботи;
- в) повну відповідальність за результати всього дорученого заходу;
- г) усі відповіді правильні.

Тема 10. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії

1. Для сучасного підприємства туристичної індустрії характерним є:

- а) низький рівень поділу праці;
- б) керівництво безпосередньо приймає участь у сервісному обслуговуванні;
- в) майже не зустрічається поділ на відділи;
- г) усі відповіді правильні.

2. До основних цілей реінжинірингу бізнес-процесів слід віднести:

- а) суттєве підвищення ступеня задоволення споживача;
- б) радикальне скорочення тривалості виробничого циклу;
- в) значне поліпшення процесу управління якістю;
- г) усі відповіді правильні.

3. Першим етапом реінжинірингу бізнес-процесів є:

- а) ініціація реінжинірингу бізнес-процесів;
- б) дослідження бізнес-процесів підприємства;
- в) визначення інструментарію перепроєктування бізнес-процесів;
- г) моделювання бізнес-процесів.

4. До основних принципів реінжинірингу відносять:

- а) принципи фундаментальності, радикальності;
- б) принципи радикальності і процесності;
- в) принципи фундаментальності і драматичності;
- г) немає правильної відповіді.

5. Мета реінжинірингу:

- а) зробити зусилля по збуту;
- б) прискорена реакція підприємства на зміни в вимогах споживачів при максимальному зниженні витрат виробництва;
- в) забезпечення максимізації добробуту власників підприємств;
- г) виявлення відхилень від прийнятих норм та стандартів.

6. В основі процесу реінжинірингу лежать два основні поняття:

- а) «трансформація» та «модернізація»;
- б) «майбутній образ підприємства» та «модель підприємства»;
- в) «модернізація» та «вдосконалення»;
- г) немає правильної відповіді.

7. Бізнес-процеси – це:

- а) сукупність видів діяльності, які мають один або декілька входів і які створюють на виході продукт, який представляє цінність для споживача;
- б) вид діяльності;
- в) вид діяльності, який має вхід і на виході створюється продукт;
- г) усі відповіді правильні.

8. Проекти реінжинірингу поділяються на:

- а) міжфункціональні та міжорганізаційні;
- б) за масштабом та завданням;
- в) внутріфункціональні та міжорганізаційні;
- г) міжфункціональні, міжорганізаційні, внутріфункціональні.

9. В основі методології реінжинірингу лежать такі підходи, як:

- а) консалтинговий та користувальницькій;
- б) теоретичний та користувальницькій;
- в) теоретичний, консалтинговий та користувальницькій;
- г) не має правильної відповіді.

10. Реінжиніринг бізнес-процесів це:

- а) набір прийомів та методів, які підприємство використовує для проектування своєї діяльності;
- б) діяльність спеціалізованих компаній із надання інтелектуальних послуг виробникам, продавцям, покупцям з питань виробничої діяльності;
- в) передача організацією визначених бізнес-процесів на обслуговування іншій компанії, яка спеціалізується у відповідній області;
- г) реконструювання або створення нових бізнес-процесів з метою підвищення ефективності діяльності підприємства.

11. До факторів, що впливають на побудову організаційних структур слід віднести:

- а) стан зовнішнього середовища;
- б) технологію роботи;
- в) стратегічний вибір керівництва підприємства у відношенні до його цілей;
- г) усі відповіді правильні.

12. Впорядкована сукупність органів управління діяльністю підприємства, що виконують окремі функції управління, взаємозв'язки і підпорядкованість цих органів, – це:

- а) організація;
- б) організаційна діяльність;
- в) організаційний процес;
- г) організаційна структура.

13. Орган управління або окремих працівників наділений функціями в управлінні, правами їх реалізації та визначеною мірою відповідальності за виконання функцій і виконання прав – це:

- а) функції управління;
- б) ланка управління;
- в) рівні управління;
- г) взаємозв'язки між органами управління.

14. Зв'язки, що виникають між підрозділами та керівниками різних рівнів управління, називаються:

- а) лінійні;
- б) функціональні;
- в) міжфункціональні;
- г) немає правильної відповіді.

15. Недоліком функціональної структури є :

- а) порушення принципу єдиноначальності;
- б) потреба у керівниках універсальної кваліфікації;
- в) обмеження ініціативи працівників нижчих рівнів;

г) перевантаження вищого керівництва.

16. Концентрація прав прийняття, вирішення, зосередження владних повноважень на верхньому рівні керівництва організацією, – це:

- а) диференціація;
- б) департаменталізація;
- в) інтеграція;
- г) централізація.

17. Управління здійснюється за лінійною схемою, а функціональні підрозділи допомагають лінійним керівникам у вирішенні відповідних управлінських функцій це відбувається у структурі:

- а) лінійно-штабній;
- б) лінійно-функціональній;
- в) функціональній;
- г) лінійній.

18. Недоліком лінійної організаційної структури є:

- а) потреба у керівниках універсальної кваліфікації;
- б) порушення принципу єдиначальності;
- в) складність контролю;
- г) недостатня гнучкість.

19. Механістичні структури (бюрократичні) характеризуються:

- а) жорсткою ієрархією влади в компанії;
- б) не формалізованими правилами і процедурами;
- в) децентралізованим прийняттям рішень;
- г) суб'єктивною системою винагороди.

20. Адаптивні структури розробляються та впроваджуються з метою:

- а) забезпечення можливостей реагувати на зміни зовнішнього середовища та впроваджувати наукомістку технологію;
- б) збільшення кількості виробництва;
- в) створення корпорацій;
- г) розширення.

21. До переваг функціональної структури управління слід віднести:

- а) залучення до роботи кваліфікованих фахівців;
- б) порушення єдності розпорядництва, зниження відповідальності за роботу;
- в) подвійне підпорядкування виконавців;
- г) жодна з перерахованих характеристик.

22. Назвіть, у якій структурі управління найвищий рівень централізації:

- а) функціональній;
- б) матричній;
- в) лінійній;
- г) лінійно-функціональній.

23. До переваг лінійної структури управління слід віднести:

- а) чіткість і простота взаємодії;
- б) обмеження ініціативи у робітників на нижчих рівнях;
- в) значний обсяг інформації, який передається по рівнях;

- г) жодна з перерахованих характеристик.
24. *Високий ступінь децентралізації в організації означає, що:*
- а) велика кількість рішень приймається на нижчих рівнях управління;
 - б) рішення, які приймаються на нижчих рівнях, є досить важливими для організації;
 - в) зменшується централізований контроль за рішеннями, які приймаються управлінським персоналом;
 - г) усі відповіді правильні.
25. *До принципів побудови організаційних структур слід віднести:*
- а) цільовий принцип;
 - б) принцип спеціалізації;
 - в) принцип надійності;
 - г) усі відповіді правильні.
26. *Принцип побудови організаційних структур, який передбачає, що підлеглі виконують розпорядження тільки одного керівника і несуть відповідальність тільки перед ним, - це:*
- а) принцип прогресивності;
 - б) принцип єдинопочатку;
 - в) принцип простоти та економічності;
 - г) принцип оптимальності.
27. *Якщо керівники середньої та нижчої ланки організації можуть приймати більшість управлінських рішень то така організація:*
- а) централізована;
 - б) ієрархічна;
 - в) етархічна;
 - г) децентралізована.
28. *Централізована організаційна структура має переваги коли:*
- а) розмір організації та технології різко змінюється;
 - б) зовнішнє середовище визначається динамічними ринками та конкуренцією;
 - в) зміни в навколишньому середовищі відбуваються повільно;
 - г) ділова стратегія постійно змінюється.
29. *У якій структурі управління повною мірою втілюється принцип жорсткого підпорядкування, керівник несе повну відповідальність за результати роботи підлеглих йому підрозділів?*
- а) лінійній;
 - б) функціональній;
 - в) дивізіональній;
 - г) матричній.
30. *Лінійна структура управління переважно застосовується:*
- а) в управлінні корпораціями;
 - б) в управлінні акціонерними товариствами;
 - в) в управлінні малими підприємствами;
 - г) в управлінні холдингами.

Тема 11. Процес управління на підприємствах туристичної індустрії

1. *За сферою охоплення управлінські рішення бувають:*

- а) оперативні, поточні, перспективні;
- б) інтуїтивні, раціональні, ті, що базуються на судженнях;
- в) загальні, часткові;
- г) перспективні, поточні, оперативні.

2. *За способом обґрунтування управлінські рішення поділяють на:*

- а) оперативні, поточні, перспективні;
- б) інтуїтивні, раціональні, рішення, що базуються на судженнях;
- в) загальні, часткові;
- г) перспективні, поточні, оперативні.

3. *Для прийняття ефективних управлінських рішень необхідні такі умови:*

- а) право прийняття рішення;
- б) повноваження, відповідальність;
- в) обов'язковість, компетентність;
- г) усі відповіді правильні.

4. *На процес прийняття управлінського рішення не впливає:*

- а) ступінь ризику;
- б) особисті якості менеджера;
- в) політика організації;
- г) імідж організації.

5. *Рішення, які передбачають вдосконалення організації діяльності, системи управління, вирішення конкретних організаційно-управлінських питань, - це:*

- а) адміністративні рішення;
- б) технологічні рішення;
- в) соціально-психологічні рішення;
- г) економічні рішення.

6. *Управлінське рішення – це:*

- а) форма управлінської діяльності менеджера з метою виконання завдань;
- б) результат діяльності менеджерів;
- в) основна форма впливу менеджера на об'єкт управління з метою досягнення поставлених цілей;
- г) форма керівництва організацією.

7. *Рішення, які приймаються та реалізуються протягом короткотермінового періоду, - це:*

- а) перспективні рішення;
- б) поточні рішення;
- в) оперативні рішення;
- г) часткові рішення.

8. *До одноосібних управлінських рішень відносяться:*

- а) постанови, розпорядження та приписи;
- б) постанови та накази;
- в) накази, розпорядження, вказівки та резолюції менеджерів;
- г) накази і вказівки.

9. *Довгострокові рішення спрямовані на:*

- а) виконання стратегічних і тактичних завдань;
- б) вирішення переважно довгострокових завдань;
- в) вирішення стратегічних завдань;
- г) вирішення переважно тактичних завдань.

10. Для обґрунтованого прийняття рішення менеджера необхідно мати:

- а) систематизовану і достовірну інформацію;
- б) повну і систематизовану інформацію;
- в) повну і достовірну інформацію;
- г) повну, достовірну і систематизовану інформацію.

11. Керівник організації повинен залучати членів трудового колективу при виробленні управлінських рішень для того щоб:

- а) зняти з себе відповідальність за їх обґрунтованість;
- б) розширити базу знань з конкретних питань та скористатися колективним досвідом;
- в) створити про себе думку як про керівника-демократа;
- г) не зробити помилок.

12. Коригування управлінських рішень здійснюється для того, щоб:

- а) щоб зробити їх кращими;
- б) тому що виявлені відхилення в їх виконанні;
- в) тому що з плином часу все змінюється;
- г) щоб не допускати помилок.

13. Тип процесу управління, що характеризується чіткою послідовністю здійснення його етапів, використовується тоді, коли є повна і достатня визначеність:

- а) лінійний;
- б) розгалужений;
- в) коректований;
- г) ситуаційний.

14. Основною метою розробки і реалізації управлінських рішень на будь-якому рівні управління є:

- а) досягнення цілей організації;
- б) виконання виробничих комерційних та інших завдань;
- в) отримання прибутку;
- г) вплив на діяльність колективу.

15. Тип процесу управління, який характеризується тим, що він виникає як би з ситуації, при якій з неї головним чином виходять і пошук проблеми, і розробка рішення:

- а) лінійний;
- б) розгалужений;
- в) коректований;
- г) ситуаційний.

16. До специфічних властивостей процесу управління слід віднести

- а) динамічність;
- б) стійкість;
- в) циклічність;

г) усі відповіді правильні.

17. До основних факторів, що впливають на процес прийняття і реалізації управлінських рішень слід віднести:

а) особисті якості менеджера та наявність відповідної інформації;

б) особисті якості менеджера, наявність необхідної повної систематизованої інформації, зрілість спеціалістів апарату управління;

в) ділові якості менеджера та зрілість спеціалістів апарату управління;

г) зрілість управлінського персоналу.

18. Набір управлінських засобів і методів дослідження поставлених цілей організації – це:

а) управлінська технологія;

б) управлінська процедура;

в) управлінський цикл;

г) система управління.

19. Управління, що ґрунтується на посиленні функції координації й інтеграції діяльності всіх підрозділів:

а) управління за результатами;

б) управління у виняткових випадках;

в) управління за цілями;

г) управління на базі «штучного інтелекту».

20. Управлінські процедури за посадовою ознакою поділяються на:

а) творчі, логічні та технічні;

б) інформаційні, логіко-розумові й організаційні;

в) ручні та механізовані;

г) повторювані та разові.

21. Повторювана сукупність послідовно здійснюваних операцій, що складають технологію процесу управління – це:

а) процес управління;

б) процес прийняття рішення;

в) управлінський цикл;

г) управлінська технологія.

22. До основних підходів до процесу управління слід віднести:

а) змістовний аналіз;

б) організаційний аналіз;

в) технологічний аналіз;

г) усі відповіді правильні.

23. Вміння менеджера приймати адекватні реаліям, кваліфіковані та обґрунтовані рішення характеризує:

а) відповідальність;

б) обов'язковість;

в) повноваження;

г) компетентність.

24. Психологічний прийом, за допомогою якого всі працівники стають безпосередніми учасниками управлінського рішення та заходів щодо його реалізації, - це:

- а) навіювання;
- б) залучення;
- в) переконання;
- г) наслідування.

25. До економічних стимулів належать:

- а) тарифні ставки;
- б) надбавки;
- в) посадові оклади;
- г) усі відповіді правильні.

26. Внутрішньо-комерційний розрахунок належить до:

- а) економічних методів;
- б) соціально-психологічних методів;
- в) адміністративних методів;
- г) прогностичних методів.

27. Соціально-психологічні методи менеджменту – це сукупність:

- а) заходів впливу на поведінку трудових колективів;
- б) конкретних заходів впливу на процеси формування трудових колективів, їх розвиток, поведінку, структуру зв'язків;
- в) заходів, які сприяють всебічному розвитку окремих працівників;
- г) заходів впливу на поведінку окремих працівників.

28. Методи менеджменту – це:

- а) способи впливу керуючої системи на керувану з метою виконання певних завдань;
- б) способи досягнення виконання функцій менеджменту;
- в) способи здійснення управлінської діяльності, за допомогою яких виконуються функції менеджменту і забезпечується реалізація його цілей та завдань;
- г) усі відповіді правильні.

29. До методів прямого впливу належать:

- а) розпорядження;
- б) плани;
- в) акти;
- г) протоколи.

30. Методи, що здебільшого є однозначними, тобто виключають варіативність завдань і способів їх розв'язання:

- а) економічні;
- б) ієрархічні;
- в) соціально-психологічні;
- г) адміністративні.

Тема 12. Антикризовий менеджмент

1. Слово «*krisis*» у перекладі з грецької означає:

- а) яма;
- б) рішення, поворотний пункт;
- в) вхід;
- г) циклічність.

2. Антикризовий менеджмент - це:

а) процес планування, організації, приведення в дію та контроль організації з метою досягнення її цілей;

б) комплексна система стійкості, надійності і ефективності управління фінансами;

в) комплексна система управління інвестиціями;

г) система управління, яка має комплексний системний характер, націлена на найбільш оперативне виявлення ознак кризи та створення відповідних передумов для їх своєчасного подолання.

3. Способи аналізу виникнення кризових ситуацій:

- а) логічний та історичний;
- б) історичний та структурний;
- в) хронологічний та логічний;
- г) математичний та відсотковий.

4. До основних положень, які визначають зміст антикризового управління слід віднести:

- а) кризи можна пом'якшувати;
- б) кризи можна передбачити, очікувати;
- в) кризи у певній мірі можна прискорювати;
- г) усі відповіді правильні.

5. Першим етапом антикризового управління є:

- а) визначення цілей та завдань антикризового управління;
- б) діагностика кризового стану і загрози банкрутства;
- в) розробка антикризової програми;
- г) визначення суб'єкта антикризового управління.

6. До внутрішніх причин кризи слід віднести:

- а) зміну структури потреб населення;
- б) значний рівень інфляції;
- в) низький рівень кваліфікації персоналу;
- г) сезонні коливання попиту.

7. Об'єктивні причини виникнення криз пов'язані з:

- а) несприятливим впливом зовнішнього середовища;
- б) зловживаннями менеджерів;
- в) бездіяльністю персоналу;
- г) зміною керівного складу організації.

8. Суб'єктивні причини виникнення криз пов'язані з :

- а) зміною ринкових умов;
- б) тиском конкурентів;
- в) діяльністю державних органів;

г) помилками в управлінні.

9. *Причини виникнення криз, які пов'язані з руйнівною діяльністю людини - це:*

- а) природні;
- б) об'єктивні;
- в) зовнішні;
- г) техногенні.

10. *Причини виникнення криз не можуть бути:*

- а) природні та техногенні;
- б) формальні та неформальні;
- в) зовнішні та внутрішні;
- г) об'єктивні та суб'єктивні.

11. *Криза збуту, криза діяльності, фінансова криза організації – це:*

- а) локальні кризи;
- б) загальні кризи;
- в) зовнішні кризи;
- г) природні кризи.

12. *Загальна криза охоплює:*

- а) окремий структурний підрозділ організації;
- б) декілька структурних підрозділів організації;
- в) усю організацію;
- г) країну.

13. *Антикризова програма - це:*

- а) детальний план заходів, що мають бути вжиті, послідовність використання ресурсів і відповідальність за їх виконання;
- б) правила, що регулюють правовий стан організації, відносини, пов'язані з внутрішнім управлінням, стосунки з іншими організаціями чи громадянами;
- в) документ, який регламентує організаційно-правовий статус працівників і визначає їх конкретні завдання та обов'язки;
- г) документ, на підставі якого організують діяльність структурного підрозділу, оцінюють результати роботи, складають посадові інструкції.

14. *Останній етап антикризового управління передбачає:*

- а) оцінку ресурсного потенціалу організації;
- б) впровадження антикризової програми;
- в) оцінку часових обмежень;
- г) розробку та реалізацію профілактичних заходів щодо запобігання повторенню кризи.

15. *Обмеженість фінансових, матеріальних і трудових ресурсів є причиною виникнення кризи на:*

- а) коммутантному етапі розвитку туристичної організації;
- б) віолентному етапі розвитку туристичної організації;
- в) експлерентному етапі розвитку туристичної організації;
- г) латентному етапі розвитку туристичної організації.

16. *Антикризове фінансове управління, антикризовий маркетинг, антикризове управління персоналом - це:*

- а) системи антикризового управління;

- б) підсистеми антикризового управління;
- в) елементи антикризового управління;
- г) ланки антикризового управління.

17. *Заходи щодо виходу з кризи можна поділити на дві групи:*

- а) тактичні та відступаючі;
- б) постійні та тимчасові;
- в) формальні та неформальні;
- г) тактичні та стратегічні.

18. *Тактичні заходи щодо виходу з кризи можуть бути:*

- а) захисні та наступаючі;
- б) постійні та тимчасові;
- в) зовнішні та внутрішні;
- г) захисні та стратегічні.

19. *Скорочення витрат, закриття неефективних підрозділів, скорочення персоналу – це:*

- а) постійні заходи виходу з кризи;
- б) захисні заходи виходу з кризи;
- в) тимчасові заходи виходу з кризи;
- г) стратегічні заходи виходу з кризи.

20. *Метод антикризового менеджменту, який передбачає максимальну централізацію прийняття всіх рішень:*

- а) «ручне керування»;
- б) «ва-банк»;
- в) «шокова терапія»;
- г) стиснення в часі.

21. *Вид кризи, який пов'язаний із скороченням або захопленням конкурентами стратегічної зони господарювання:*

- а) фінансова криза;
- б) криза діяльності;
- в) криза менеджменту;
- г) криза збуту.

22. *Один з методів антикризового менеджменту, який спрямований на поліпшення фінансово-економічного становища організації і реалізується за допомогою сторонніх осіб для запобігання її банкрутства, - це:*

- а) санація;
- б) реінжиніринг;
- в) «ручне керування»;
- г) «ва-банк».

23. *Локальний прояв кризових явищ, викликаний невідповідністю об'єму і структури продукції, що виробляється, об'єму і структурі попиту покупців:*

- а) криза діяльності;
- б) криза збуту;
- в) криза менеджменту;
- г) криза організації.

24. *Концепція антикризового управління, яка передбачає створення умов для*

відстрочки прояву кризи, перенесення тяжкості втрат на майбутні періоди:

- а) пристосування;
- б) нейтралітету;
- в) наближення;
- г) віддалення.

25. До методів ризик-менеджменту слід віднести:

- а) відмову від ризиків;
- б) ухиляння від ризиків;
- в) передачу ризиків;
- г) усі відповіді правильні.

26. За характером наслідків ризики поділяються на:

- а) зовнішні та внутрішні ризики;
- б) чисті та спекулятивні ризики;
- в) ретроспективні, поточні та перспективні ризики;
- г) політичні та економічні ризики.

27. Ризик, при якому виникає неплатоспроможність підприємства, - це:

- а) допустимий ризик;
- б) кризовий ризик;
- в) катастрофічний ризик;
- г) критичний ризик.

28. Метод диверсифікації передбачає:

- а) розподіл інвестицій між різними об'єктами вкладення, які безпосередньо між собою не пов'язані;
- б) розподіл ризику між учасниками проекту;
- в) встановлення граничних сум витрат, кредитів;
- г) укладення термінових контрактів.

29. Першим етапом процесу керування ризиком є:

- а) розпізнання ризику;
- б) оцінка ризику;
- в) визначення мети, керуючись якою визначають ступінь прийнятності ризику;
- г) оцінка результатів діяльності.

30. Однією з умов виникнення ризику є:

- а) наявність визначеності;
- б) відсутність випадковості;
- в) активне керівництво і регулювання економікою;
- г) відсутність матеріальної зацікавленості в кінцевому результаті.

Тема 13. Самоменеджмент

1. *Основна мета самоменеджменту полягає в тому, щоб:*
 - а) максимально використовувати власні можливості;
 - б) свідомо керувати своїм життям (тобто, самовизначатися);
 - в) переборювати зовнішні обставини як на роботі, так і в особистому житті;
 - г) усі відповіді правильні.
2. *До якої категорії відносяться завдання, що становлять приблизно 15 % усієї кількості завдань, які виконує менеджер, а їх значущість з погляду внеску у досягнення мети становить приблизно 65%?*
 - а) завдання категорії А;
 - б) завдання категорії Б;
 - в) завдання категорії В;
 - г) немає правильної відповіді.
3. *Яке рекомендується співвідношення робочого часу менеджера, виходячи з 8-годинного робочого дня?*
 - а) заплановані справи – 80%, резерв часу на непередбачені роботи – 10%, резерв часу на творчу діяльність керівника – 10%;
 - б) заплановані справи – 60%, резерв часу на непередбачені роботи – 20%, резерв часу на творчу діяльність керівника – 20%;
 - в) заплановані справи – 40%, резерв часу на непередбачені роботи – 30%, резерв часу на творчу діяльність керівника – 30%;
 - г) заплановані справи – 20%, резерв часу на непередбачені роботи – 40%, резерв часу на творчу діяльність керівника – 40%.
4. *Як називається метод вибору пріоритетних справ, який ґрунтується на виборі пріоритетних справ за двома критеріями: важливість і терміновість?*
 - а) метод «Альпи»;
 - б) принцип Паретто;
 - в) метод АБВ-аналізу;
 - г) метод Ейзенхауера.
5. *До переваг самоменеджменту слід віднести:*
 - а) виконання роботи з меншими витратами;
 - б) кращі результати праці;
 - в) ріст кваліфікації;
 - г) усі відповіді правильні.
6. *Який з перерахованих методів не використовується при проведенні ділових переговорів?*
 - а) варіаційний метод;
 - б) дослідницький метод;
 - в) метод інтеграції;
 - г) компромісний метод.
7. *До основних навичок та вмінь менеджера слід віднести:*
 - а) відсутність чітких особистих цілей;
 - б) вміння управляти собою;
 - в) вміння приймати рішення;
 - г) усі відповіді правильні.

8. *Першим етапом встановлення особистих цілей є:*

- а) визначення своїх можливостей;
- б) визначення своїх потреб;
- в) встановлення строків досягнення цілі;
- г) здійснення вибору цілі.

9. *До обмежень, що впливають на вибір особистих цілей слід віднести:*

- а) визначеність часових параметрів;
- б) наявність показників виміру результатів;
- в) реальність встановленої цілі;
- г) несистематичність аналізу.

10. *Скільки повинно складати співвідношення між плановим часом і резервом при плануванні особистої роботи менеджера?*

- а) 50:50;
- б) 60:40;
- в) 70:30;
- г) 80:20.

11. *Як називається метод планування особистої роботи менеджера, що включає п'ять стадій: складання переліку завдань; оцінка тривалості дій щодо виконання кожного завдання; резервування часу; прийняття рішення про пріоритети і делегування роботи; контроль виконаного?*

- а) метод «Альпи»;
- б) принцип Паретто;
- в) метод «Карпат»;
- г) метод Ейзенхауера.

12. *У чому полягає головна перевага планування особистої роботи менеджера?*

- а) підвищення розумової та фізичної праці менеджера;
- б) значна економія часу в цілому;
- в) зростання прибутковості організації;
- г) зростання продуктивності праці працівників.

13. *Що означає для менеджера визначити пріоритетність справ?*

- а) розробити стратегічні, тактичні та оперативні плани підприємства;
- б) прийняти рішення про те, яким із завдань слід надати першочергового, а яким другорядного значення;
- в) розробити та затвердити штатний розклад підприємства;
- г) прийняти рішення про облікову політику.

14. *До важливих аспектів управління собою слід віднести:*

- а) раціональний розподіл часу;
- б) підтримка фізичного здоров'я;
- в) подолання труднощів;
- г) всі відповіді правильні.

15. *Здатність знаходити у межах власної компетенції, наданих повноважень та засобів, - це:*

- а) соціально-психологічні якості;
- б) професійно-ділові якості;
- в) адміністративно-організаційні здібності;

- г) морально-етичні якості.
16. *Здатність генерувати корисні ідеї відноситься до:*
- а) соціально-психологічних якостей менеджера;
 - б) професійно-ділових якостей менеджера;
 - в) адміністративно-організаційних здібностей менеджера;
 - г) морально-етичних якостей менеджера.
17. *Сума спеціальних знань та досконале знання своєї справи – це:*
- а) компетентність;
 - б) навички;
 - в) здібності;
 - г) усі відповіді правильні.
18. *Основу формування професійно-ділових якостей менеджера складають:*
- а) уміння бачити свої недоліки і обмеження;
 - б) уміння приймати управлінські рішення;
 - в) уміння встановлювати особисті цілі;
 - г) усі відповіді правильні.
19. *Здатність стимулювати ініціативність відноситься до:*
- а) соціально-психологічних якостей менеджера;
 - б) професійно-ділових якостей менеджера;
 - в) адміністративно-організаційних здібностей менеджера;
 - г) морально-етичних якостей менеджера.
20. *Адміністративно-організаторські якості менеджера виявляються в умінні:*
- а) оцінити ситуацію, визначити черговість завдань;
 - б) підтримувати дисципліну виконання;
 - в) створювати оптимальні комбінації наявних ресурсів;
 - г) усі відповіді правильні.
21. *До потенційних обмежень керівника слід віднести:*
- а) чіткі особисті цілі;
 - б) відсутність творчості в роботі;
 - в) постійний особистий ріст;
 - г) усі відповіді правильні.
22. *Уміння, доведені до рівня автоматизму (частково існують на підсвідомому рівні), - це:*
- а) здібності;
 - б) компетентність;
 - в) навички;
 - г) кваліфікація.
23. *Самоменеджмент - це*
- а) мистецтво керувати собою, своїм часом, життям, свідомо робити кар'єру через самооцінку, самовизначення, саморозвиток;
 - б) послідовне й цілеспрямоване використання ефективних методів, прийомів і технологій самореалізації і саморозвитку свого творчого потенціалу;
 - в) послідовне й цілеспрямоване використання випробуваних методів роботи в повсякденній практиці для того, щоб оптимально та зі змістом використовувати свій час;

- г) усі відповіді правильні.
24. *Самоменеджмент виконує:*
- а) 4 функції;
 - б) 5 функцій;
 - в) 6 функцій;
 - г) 7 функцій.
25. *Самомотивація – це:*
- а) прагнення здійснювати діяльність заради неї самої, заради винагороди, яка міститься в самій цій діяльності;
 - б) вміння людини переводити роботу з розряду «треба» в розряд «хочу»;
 - в) можливість мотивувати себе на виконання тих справ, які не викликають особливого інтересу;
 - г) усі відповіді правильні.
26. *Свідоме регулювання людиною своєї поведінки та діяльності, пов'язане з подоланням внутрішніх та зовнішніх перешкод,- це:*
- а) самомотивація;
 - б) мотивація;
 - в) мораль;
 - г) воля.
27. *Результат внутрішнього конфлікту, коли співробітник розуміє, що йому необхідно рухатись вперед, але він не хоче робити це:*
- а) самомотивація;
 - б) мотивація;
 - в) воля;
 - г) демотивація.
28. *Метод прискореного аналізу пріоритетності задач, застосовується в тих випадках, коли треба швидко прийняти рішення щодо того, яким завданням віддати перевагу:*
- а) принцип Паретто;
 - б) метод АБВ-аналізу;
 - в) принцип делегування;
 - г) метод Ейзенхауера.
29. *Контроль процесу роботи, контроль досягнення поставлених цілей, огляд підсумків минулого дня – це методи:*
- а) марнування часу;
 - б) самоконтролю;
 - в) самомотивування;
 - г) планування пріоритетних справ.
30. *Свідоме встановлення пріоритетності та послідовності у виконанні намічених завдань:*
- а) допоможе керівнику в першу чергу працювати тільки над дійсно важливими завданнями;
 - б) делегувати свою роботу підлеглим;
 - в) отримати надбавку до заробітної плати;
 - г) використовувати робочий час в особистих цілях.

Тема 14. Ефективність управління підприємством туристичної індустрії

1. До критеріїв, що характеризують короткострокову ефективність управління слід віднести:

- а) продуктивність;
- в) якість;
- б) ефективність;
- г) усі відповіді правильні.

2. Економічна ефективність, що характеризує економічні переваги одного варіанта над іншими щодо раціонального використання ресурсів, - це:

- а) абсолютна;
- б) порівняльна;
- в) госпрозрахункова;
- г) господарська.

3. За призначенням та методами розрахунку розрізняють:

- а) економічну, соціальну та організаційну ефективність;
- б) загальну, локальну і часткову ефективність;
- в) абсолютну та порівняльну ефективність;
- г) господарську та госпрозрахункову ефективність.

4. За рівнем виробництва розрізняють:

- а) економічну, соціальну та організаційну ефективність;
- б) загальну, локальну і часткову ефективність;
- в) абсолютну та порівняльну ефективність;
- г) господарську та госпрозрахункову ефективність.

5. За сферою застосування розрізняють:

- а) економічну, соціальну та організаційну ефективність;
- б) загальну, локальну і часткову ефективність;
- в) абсолютну та порівняльну ефективність;
- г) господарську та госпрозрахункову ефективність.

6. Продуктивність як критерій короткострокової ефективності – це:

а) задоволення запитів споживачів стосовно функціонування виробів чи надання послуг;

б) здатність організації забезпечувати кількість та якість продукту у відповідності до вимог зовнішнього середовища;

в) здатність організації перерозподіляти ресурси з одного виду діяльності на інший з метою випуску нового продукту на запити споживачів;

г) спосіб забезпечення ефективності, що полягає в інвестуванні коштів у задоволення майбутнього попиту зовнішнього середовища.

7. Організаційна ефективність менеджменту оцінюється за такими показниками:

- а) собівартість продукції;
- б) трудомісткість;
- в) плинність кадрів;
- г) співвідношення чисельності управлінських кадрів між рівнями управління.

8. Соціальна ефективність менеджменту відображає:

- а) якість побудови організаційної структури управління;
- б) вплив керуючої системи на формування корпоративного духу;
- в) економічні результати діяльності підприємства;
- г) ефективність процесу прийняття управлінських рішень.

9. *Ефективність менеджменту організації – це:*

- а) Виконання основних господарських завдань;
- б) Досягнення певного обсягу прибутку;
- в) Досягнення запланованих результатів діяльності організації;
- г) Завоювання нових ринків збуту товарів та послуг.

10. *До показників за допомогою яких визначається ефективність менеджменту організації слід віднести:*

- а) економічні і соціальні;
- б) соціальні;
- в) економічні;
- г) технічні.

11. *До показників ефективності слід віднести:*

- а) прибуток;
- б) збиток;
- в) рентабельність виробництва;
- г) усі відповіді правильні.

12. *Поняття «ефективність» у широкому розумінні – це:*

- а) витрати виробництва;
- б) результат від виробництва (прибуток або збиток);
- в) співвідношення між результатом від виробництва та витратами;
- г) різниця між результатом від виробництва та витратами;

13. *Під ефектом розуміють:*

- а) прибуток;
- б) збиток;
- в) рентабельність виробництва;
- г) рентабельність продукції.

14. *Ефективність виробництва – це міра досягнення загальних та окремих результатів виробництва від:*

- а) оптимального використання всіх ресурсів підприємства;
- б) оптимального використання трудових ресурсів підприємства;
- в) оптимального використання фінансових ресурсів підприємства;
- г) усі відповіді правильні.

15. *Економічну ефективність від впровадження певних заходів необхідно визначати:*

- а) із врахуванням чинника часу;
- б) без врахування чинника часу;
- в) із врахуванням чинника часу для спільних підприємств;
- г) усі відповіді правильні.

16. *За сферою застосування розрізняють:*

- а) народногосподарську і госпрозрахункову ефективність;
- б) абсолютну та порівняльну ефективність;

в) ефективність діючого виробництва, капітальних вкладень, розвитку науки і техніки, зовнішньоекономічних зв'язків, охорони навколишнього середовища;

г) загальну, локальну і часткову.

17. Локальна ефективність характеризує:

а) ефективність виробництва підприємства в цілому;

б) ефективність на окремих стадіях виробництва, розподілу, обміну та споживання;

в) ефективність використання в процесі виробництва певних ресурсів;

г) усі відповіді правильні.

18. Здатність організації перерозподіляти ресурси з одного виду діяльності на інший з метою випуску нового продукту на запити споживачів – це:

а) якість;

б) гнучкість;

в) задоволеність;

г) конкурентоздатність.

19. Абсолютна ефективність характеризує:

а) економічні переваги одного варіанта над іншими щодо раціонального використання ресурсів і витрат;

б) загальний ефект від використання ресурсів і витрат в цілому по підприємству;

в) частковий ефект від використання певного виду ресурсів підприємства;

г) усі відповіді правильні.

20. До загальних показників економічної ефективності відносять:

а) темпи росту продуктивності праці, економія чисельності працівників, зниження трудомісткості виробів;

б) виробництво продукції на 1 грн. витрат, собівартість, рентабельність, прибуток;

в) фондвіддача, приріст обігових коштів, відношення приросту прибутку до капітальних вкладень;

г) матеріальні виграти на 1 грн. товарної продукції, відношення темпів приросту матеріальних витрат до темпів приросту товарної продукції.

21. Під час розрахунку порівняльної ефективності річний економічний ефект визначають:

а) як різницю між наведеними витратами по варіантах;

б) як різницю наведених витрат до і після впровадження заходу;

в) правильні відповіді а) та б);

г) немає правильної відповіді.

22. Ефективність рекламної кампанії оцінюється за:

а) процентом зростання ціни на продукцію, запропонованої до продажу;

б) процентом зростання кількості проданої продукції;

в) збільшенням частки ринку, яку займає фірма;

г) співвідношенням збільшення доходів від продажу продукції з витратами на рекламу.

23. До якісних показників ефективності роботи організації не слід відносити:

- а) підвищення рівня якості продукції та послуг;
- б) зростання частки ринку, яку займає організація;
- в) стабільність персоналу організації;
- г) усі відповіді правильні.

24. *Ефективність роботи операційного менеджера не може оцінюватися показником:*

- а) темпи зростання продуктивності праці;
- б) коефіцієнт плинності кадрів;
- в) темпи зростання обсягу реалізованої продукції;
- г) усі відповіді правильні.

25. *Підхід, що оцінює організаційну ефективність за критеріями, що здатні забезпечити внутрішню єдність і гарантувати виживання організації у мінливому середовищі, - це:*

- а) системний підхід;
- б) підхід на основі виділення стратегічних складових;
- в) цільовий підхід;
- г) вибіркового підхід.

26. *Показник, що характеризує відношення кількості прийнятих рішень при виконанні даної функції на вищих рівнях управління до загальної кількості прийнятих рішень при виконанні даної функції на всіх рівнях управління, - це:*

- а) коефіцієнт раціональності структури управління;
- б) рівень раціональності структури прийняття рішень;
- в) ступінь централізації управлінських функцій;
- г) показник співвідношення лінійного і функціонального персоналу.

27. *Ефективність, яка відображає економічність способів перетворення ресурсів у процесі виробничої діяльності підприємства, - це:*

- а) стратегічна ефективність;
- б) цільова ефективність;
- в) оперативна ефективність;
- г) ринкова ефективність.

28. *Часткова ефективність характеризує:*

- а) ефективність виробництва на підприємстві;
- б) окремі стадії виробництва, розподілу, обміну та споживання;
- в) ефективність використання в процесі виробництва певних ресурсів;
- г) немає правильної відповіді.

29. *Критерієм ефективності менеджменту в організації не є:*

- а) співвідношення прибутку і витрат на управління;
- б) техніко-економічні показники;
- в) ступінь задоволеності співробітників результатами своєї діяльності;
- г) рівень заробітної плати керівника організації.

30. *Рівень виконання завдань конкретним працівником характеризує:*

- а) індивідуальна ефективність;
- б) групова ефективність;
- в) організаційна ефективність;
- г) локальна ефективність.

Рекомендована література

Основна література

1. Буняк Н. М. Менеджмент організацій : курс лекцій / Н. М. Буняк. – Луцьк : СНУ ім. Лесі України, 2016. – 132 с.
2. Виханский О.С. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – М. : Гардарики, 2000. – 528 с.
3. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма : учеб. пособ. / Н. И. Кабушкин. – Минск : БГЗУ, 1999. – 644 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой вузов» / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – 4-е изд., стер. – Минск: ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.
5. Мельниченко С. В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь. – К. : КНТЕУ, 2005. – 218 с.
6. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
7. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко. – К. : КНТЕУ, 2006. – 537 с.

Додаткова література

1. Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном би знесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Издат.-торг. корпорация «Дашков и К», 2006. – 176 с.
2. Агеева О. А. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. для вузов по специальности «Менеджмент» / О. А. Агеева, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильев [и др.]. – М. : ЭКМОС, 2000. – 399 с.
3. Богалдин-Малых В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб.-метод. пособ. / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Изд-во МПСИ, 2004. – 559 с.
4. Василенко В. О. Ситуаційний менеджмент : навч. посіб. / В. О. Василенко, В. І. Шостка, О. М. Клейменов. – 2-ге вид., випр. та допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 372 с.
5. Васильченко Ю. Л. Механизмы времени. Тайм-менеджмент : теория, практикум / Ю. Л. Васильченко. – К. : Наша культура и наука, 2001. – 200 с.
6. Виноградова О. В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті : монографія / О. В. Виноградова. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2005. – 195 с.
7. Виноградський М. Д. Менеджмент в організації : навч. посіб. / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. – К. : Кондор, 2002. – 652 с.
8. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 348 с.

9. Жукова М. А. Индустрия туризма. Менеджмент организаций / М. А. Жукова. – М. : Финансы и статистика, 2003.
10. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. для студ. ВУЗ / Н. А. Зайцева. – М. : Академия, 2003. – 224 с.
11. Квартальнов В. А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 496 с.
12. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. – К. : КНТЕУ, 2008. – 494 с.
13. Мойсеева Н. К. Стратегическое управление туристической фирмой / Н. К. Мойсеева. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 270 с.
14. Организация и управление гостиничным бизнесом : учебник / Под ред. А. Л. Лесника, А. В. Чернышева. – М. : Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001. Т2 – 576 с.
15. Орлов А. И. Менеджмент : учебник / А. И. Орлов. – М. : Изумруд, 2003. – 64с.
16. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства : учебник / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2000. – 206 с.
17. Реинжиниринг бизнес-процессов. Полный курс MBA : учебник / Н. М. Абдикеев, Т. П. Данько, С. В. Ильдеменов, А. Д. Киселев. – М. : Эксмо, 2005. – 592 с.
18. Шульгіна Л. М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу : монографія / Л. М. Шульгіна. – К. : КНТЕУ, 2005. – 597 с.
19. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие / А. Д. Чудновский. – М. : КНОРУС, 2005. – 448 с.

Зміст

Вступ	3
Програма навчальної дисципліни «Менеджмент організацій»	4
Тестові завдання	8
Тема 1. Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії	8
Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії	12
Тема 3. Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії	16
Тема 4. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії	20
Тема 5. Форми управління господарською діяльністю у туристичної індустрії	25
Тема 6. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії	29
Тема 7. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії	34
Тема 8. Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії	38
Тема 9. Організаційний менеджмент	42
Тема 10. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії	46
Тема 11. Процес управління на підприємствах туристичної індустрії	50
Тема 12. Антикризовий менеджмент	54
Тема 13. Самоменеджмент	58
Тема 14. Ефективність управління підприємством туристичної індустрії	62
Рекомендована література	66

Для заміток

Для заміток

Для заміток

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

Буняк Надія Михайлівна

Менеджмент організацій
Збірник тестових завдань

Друкується в авторській редакції

Підп. до друку 15.02.2017. Формат 60x84/16. Папір офс.
Гарн. Таймс New Roman. Ум. друк. арк. 3,01

Тираж 50 прим.

Друк ПП Іванюк В.П. 43021, м. Луцьк, вул. Винниченка, 63
Свідоцтво Держкомінформу України
ВЛн №31 від 04.02.2004 р.