

1.Код: ПП1.16

2.Назва: **МЕНЕДЖМЕНТ У ТУРИЗМІ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): обов'язковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій): професійної підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: третій

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 6 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: Кравченко А.В.

9.Результати навчання:

знання: теоретико-методологічні засади менеджменту в туризмі; сутність та науково-методичні аспекти менеджменту в туризмі; зміст принципів, методів та функцій менеджменту; інформаційно - комунікаційний процес в управлінні; соціально - економічні аспекти управління;

вміння: визначати заходи, що можуть забезпечити досягнення визначених цілей, або покращити результати діяльності підприємства; з урахуванням визначених моральних переконань знаходити компромісні рішення при здійсненні спільної діяльності; контролювати якість туристської послуги та визначати її відповідність встановленим стандартам за допомогою методів контролю та регулювання технологічних процесів і процесів управління, а також шляхом визначення ступеню задоволеності через проведення соціологічних опитувань;

компетентності: здатність проектувати організаційну структуру, здійснювати розподіл повноважень і відповідальності на основі їх делегування; готовність до розробки процедур і методів контролю; готовність брати участь у розробці стратегії організації, використовуючи інструментарій стратегічного менеджменту; здатність враховувати аспекти корпоративної соціальної відповідальності при розробці і реалізації стратегії організації; готовність брати участь у реалізації програми організаційних змін; здатність планувати операційну (виробничу) діяльність організацій; знання сучасної системи управління якістю і забезпечення конкурентоспроможності; уміння моделювати бізнес-процеси і знання методів реорганізації бізнес-процесів.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне/дистанційне

11.Зміст курсу:

Тема 1. Туризм як об'єкт менеджменту, менеджер у системі управління.

Предмет, структура, зміст, мета вивчення дисципліни "Менеджмент в туризмі" та її зв'язок з іншими курсами. Сутність і зміст понять «менеджмент», «управління». Інструменти менеджменту в сфері туризму. Менеджер у системі управління. Рівні управління, групи менеджерів. Передумови, виникнення і еволюція менеджменту в сфері туризму. Основні напрями та школи розвитку менеджменту. Розвиток управлінської думки в Україні. Сучасна система поглядів на менеджмент. Основні підходи в менеджменті. Поняття теорії управління. Основні категорії теорії управління. Методи досліджень в управлінні. Основні закони та закономірності управління в сфері туризму.

Тема 2. Функції та принципи менеджменту в туризмі.

Сутність та взаємний зв'язок функцій менеджменту. Характеристика основних функцій менеджменту: планування, організація, мотивація, контроль. Поняття принципів менеджменту. Принципи менеджменту в туризмі та їх класифікація. Принципи наукового управління за Ф. Тейлором. Принципи управління А. Файоля. Загальні та приватні принципи управління. Сучасні принципи управління і методологія їх розроблення. Суть системного і комплексного підходу в менеджменті.

Тема 3. Сутність та класифікація системи методів менеджменту в туризмі.

Поняття та класифікація методів менеджменту в сфері туризму. Сутність та особливості методів управління. Система методів менеджменту та їх взаємозв'язок. Організаційно – адміністративні методи менеджменту. Економічні методи

управління. Соціально - психологічні методи управлінського впливу. Механізм взаємодії методів, принципів та функцій менеджменту.

Тема 4. Зовнішнє та внутрішнє середовища підприємств туристичного бізнесу. Складові внутрішнього середовища підприємства сфери туризму. Цілі як засоби формування та розвитку організації. Структура організації. Система технологій організації. Людські ресурси організації. Організаційна культура як об'єднуючий елемент внутрішнього середовища організації. Взаємозв'язок внутрішніх змінних. Сутність та характеристика зовнішнього середовища організації. Середовище прямої дії (мікросередовище) організації. Суб'єкти мікросередовища: постачальники, посередники, споживачі, конкуренти, «контактні аудиторії», законодавство. Середовище непрямой дії (макросередовище) організації. Фактори макросередовища: економічні, політичні, соціокультурні, науково – технологічні, екологічні, демографічні. Загальна оцінка факторів зовнішнього середовища.

Тема 5. Планування як основна функція менеджменту на підприємстві.

Сутність, завдання та принципи планування як функції менеджменту в сфері туризму. Види внутрішнього організаційного планування. Етапи процесу планування. Система планів в організації. Методологія та етапи стратегічного планування. Загальна характеристика бізнес – планування. Види функціональних стратегій та чинники їх вибору. Управління реалізацією стратегічного плану. Проблеми й особливості застосування стратегічного планування у вітчизняних організаціях.

Тема 6. Зміст процесу організації як функції менеджменту.

Поняття організації та її місце в системі управління в сфері туризму. Організаційна структура управління та принципи її побудови. Чинники, що впливають на побудову організаційної структури. Типи організаційних структур управління виробництвом. Види управлінських відносин. Формування підрозділів організації. Централізація і децентралізація у побудові організації. Делегування повноважень в управлінні. Лінійні, штабні та функціональні типи повноважень. Матриця розподілу основних функцій управління та перелік служб по їх виконанню в організаціях. Стратегія організаційних змін. Проектування організаційних структур управління.

Тема 7. Організаційні структури управління підприємствами сфери туризму.

Поняття та ознаки підприємства сфери туризму. Підприємство як ринкова система. Загальні риси туристичного підприємства. Різновиди організацій туристичної галузі. Проектування організаційних структур управління. Принципи формування організаційних структур управління виробництвом. Організаційні структури управління туризмом. Типи організаційних структур управління виробництвом, їх особливості, переваги та недоліки. Формальна та неформальна структури організації.

Тема 8. Мотивація та її основні ознаки на підприємствах туристичної сфери.

Поняття мотивації. Сутність і роль мотивування. Типи мотиваційних теорій. Змістовні теорії мотивації: теорія потреб Туган – Барановського; ієрархія потреб Маслоу; теорія потреб Мак – Клееланда; двофакторна теорія Герцберга; теорія Альдерфера. Процесуальні теорії мотивації: теорія очікувань Врума; теорія справедливості Адамса; комплексна модель мотивації Л. Портера та Лоулера. Сучасні теорії та моделі процесів мотивування. Засоби мотиваційного впливу. Значення стимулювання праці. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника в процесі мотивації. Проблеми формування ефективного мотиваційного механізму на туристичному підприємстві.

Тема 9. Контролювання в туристичних підприємствах: мета, завдання, принципи.

Місце контролювання у системі управління. Поняття контролювання. Психологічне значення управлінського контролювання. Функції контролю. Принципи контролювання. Чинники, які зумовлюють діапазон контролювання. Види управлінського контролювання: попередній; поточний; підсумковий. Зовнішній та внутрішній контроль. Класифікація контролю. Контролювання поведінки працівників. Етапи та модель процесу контролю.

Використання методів контролю. Дисфункціональний ефект системи контролю. Основні характеристики ефективної системи контролю.

Тема 10. Регулювання як загальна функція менеджменту на підприємстві.

Поняття регулювання. Функції регулювання. Види, значення та процес регулювання. Методи регулювання. Етапи процесу регулювання та їх характеристика. Горизонтальне та вертикальне регулювання. Місце управлінських рішень у процесі управління. Типи управлінських рішень і вимоги до їх прийняття. Технологія прийняття управлінського рішення. Загальні підходи до розв'язання управлінських проблем. Методи обґрунтування управлінських рішень.

Тема 11. Управління трудовими ресурсами на підприємствах туристичної сфери: стилі керівництва, вплив, лідерство, влада, авторитет менеджера. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту в сфері туризму. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. Влада та вплив їх форми та джерела. Теорії лідерства. Поняття стилю управління. Моделі керування. Суть відповідальності та етики у менеджменті. Зміст юридичної та соціальної відповідальності. Етична поведінка як сукупність учинків і дій людей. Розвиток організаційної культури в сфері туризму та її вплив на організаційну ефективність підприємства.

12. Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби:

Базова

1. Закон України „Про туризм” <https://zakon.rada.gov.ua/laws>
2. Виноградський М.Д., Виноградська А. М., Шканова О.М. Організація праці менеджера: Навч. посіб. для студ. екон. вузів. – К.: Кондор – 2007. 414с.
3. Виноградський М.Д., Виноградська А. М., Шканова О.М. Менеджмент в організації :Навч. посіб. для студ. екон. вузів. – К.: Кондор – 2009. – 598с.
4. Грифін Р, Яцура В. Основи менеджменту: Підручник / наук. ред. В.Яцура, Д. Олесневич.- Львів, 2014, 159 с..
5. Дикань Н.В., І.І. Борисенко Менеджмент Навч. посіб.– К.:Знання, 2008.-389 с.
6. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник/ В.К.Кіптенко. – К. Знання, 2010. – 502с.

Допоміжна

1. Білоус О.Г., Панченко І.Г. Менеджмент: конкурентноздатність і ефективність. – К.: “Знання”, 2003, 198 с.

Інформаційні ресурси

1. <http://pidruchniki.ws/menedzhment/>
2. <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/posibnuku/191/1.pdf>
3. <http://eprints.kname.edu.ua/>
4. <http://libfree.com/menedzhment/>
5. <http://academia-pc.com.ua/product/59>

13. Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання:

лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.

14. Форми та критерії оцінювання:

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на лабораторних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань.

Підсумковий контроль, екзамен у VI семестрі.

Шкала оцінювання: національна та ECTS.

Критерії оцінювання.

Накопичення балів протягом семестру

	Вид діяльності	Кількість балів за дидактичну одиницю	Кількість лекцій, практичних робіт тощо	Загальна кількість балів

	2	3	4	5
	Виконання лабораторних робіт	4	5	20
	Модульна контрольна робота	10	2	20
	Творча робота/реферат	5	4	20
	Результати поточного			60
	Екзамен			40
	Загальна кількість балів			100
	Підсумкова оцінка			100

Сума балів за навчальну діяльність	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	високий: відмінно	зараховано
80-89	B	достатній: добре	
70-79	C		
65-69	D	низький: задовільно	
60-64	E		
35-39	FX	незадовільний (з можливістю повторного складання)	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільний (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Мова викладання: українська