

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО
Кафедра «Менеджмент»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри, д.е.н., професор

 Світлана НЕСТЕРЕНКО

« 31 » серпня 2021р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент в туризмі»

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності

242 «Туризм» за ОПП Туризм

(на основі повної загальної середньої освіти та

ОКР «Молодший спеціаліст»)

факультет економіки та бізнесу

2021-2022 н.р.

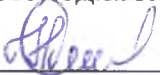
Робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПП Туризм (на основі повної загальної середньої освіти та ОКР «Молодший спеціаліст»). – Мелітополь, ТДАТУ - 12 с.

Розробник: к.е.н., доцент Ірина АГЄЄВА

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Менеджмент»

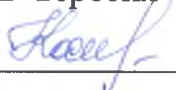
Протокол від «31» серпня 2021 року № 1

Завідувач кафедри менеджменту

д.е.н., проф.  Світлана НЕСТЕРЕНКО

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПП Туризм (на основі повної загальної середньої освіти та ОКР «Молодший спеціаліст»).

Протокол від 02 вересня 2021 року № 1

Голова, доц.  Анна КОСТЯКОВА

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів 5	Галузь знань: <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	За вибором студента	
Загальна кількість годин – 150 годин	Спеціальність: <u>242 «Туризм»</u>	Курс	Семестр
Змістових модулів - 2		3-й/2-й	5-й/3-й
Тижневе навантаження: аудиторних занять - 6 год. самостійна робота студента – 7,6 год.	Ступінь вищої освіти: <u>«Бакалавр»</u>	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	22 год.
		Лабораторні заняття	-
		Практичні заняття	44 год.
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	84 год.
		Форма контролю: <u>екзамен</u>	

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу – формування у майбутніх спеціалістів сучасної системи поглядів і спеціальних знань щодо планування, організації, координації, мотивації та управління туристичними підприємствами в умовах ринкової економіки та забезпечення ефективної їх діяльності.

Завдання дисципліни: вивчення основних понять, систем і алгоритмів організації управління процесом ведення туристичного бізнесу; засвоєння узагальнених в теорії і практиці менеджменту туризму знань з урахуванням специфіки туристичного бізнесу; формування вмінь творчого пошуку резервів удосконалення менеджменту туризму.

Предметом вивчення дисципліни є загальні закономірності, принципи формування, функціонування та розвитку системи управління підприємством готельного, курортного та туристичного сервісу; управлінські відносини в туризмі.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен

знати:

- роль менеджера в системі управління туризмом;
- види, методи та процеси прийняття управлінських рішень;
- теоретико-методологічні аспекти процесу управління туристичною діяльністю;
- стилі керівництва туристичною фірмою;
- управлінську та економічну ефективність управління туристичною фірмою тощо.

вміти:

- досліджувати основні тенденції в сфері управління туристичним підприємством;
- визначати функції менеджменту;
- моделювати організаційні структури;
- планувати власну кар'єру;
- контролювати діяльність;
- стимулювати та мотивувати діяльність персоналу в туризмі;
- аналізувати фактори зовнішнього та внутрішнього середовища фірми;
- приймати управлінські рішення;
- оцінювати ефективність менеджменту.

3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту туризму

Тема 1. Сутність, значення та особливості розвитку менеджменту

Предмет, структура, зміст, мета вивчення дисципліни «менеджмент у туризмі». Сутність і зміст понять «менеджмент» та «управління». Передумови, виникнення і еволюція менеджменту. Основні напрями та школи розвитку менеджменту. Менеджмент як специфічна сфера людської діяльності. Закономірності менеджменту. Закони менеджменту: закон відповідності систем цілям; закон спеціалізації управління; закон оптимального поєднання централізації і децентралізації управління; закон демократизації; закон економії часу. Принцип цілеспрямованості. Принцип ієрархічності. Принцип динамічної рівноваги. Принцип економічності управління. Принцип урахування інтересів. Взаємозв'язок між принципами менеджменту.

Тема 2. Функції і методи менеджменту туризму

Поняття функцій менеджменту. Функції менеджменту як види управлінської діяльності. Особливості формування функцій менеджменту. Класифікація і характеристика функцій менеджменту. Загальні (основні), конкретні (спеціальні) функції менеджменту.

Сутність та класифікація методів менеджменту. Методи менеджменту як сукупність способів впливу керуючої системи управління на керовану. Економічні методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Тема 3. Організація в туризмі як об'єкт управління

Поняття організації. Ознаки організації. Різновиди організацій: органістичні та механістичні, прості та складні, формальні та неформальні. Загальні риси організацій.

Тема 4. Організаційні структури управління в туризмі

Сутність організаційних структур. Етапи формування організаційних структур. Види організаційних структур. Лінійна структура управління. Функціональна структура. Лінійно-функціональна структура. Лінійно-штабна структура. Бюрократичні організаційні структури. Дивізіональні організаційні структури. Продуктова структура. Структура управління, орієнтована на споживача. Територіальна структура. Матрична структура. Штатний розпис.

Тема 5. Зовнішнє та внутрішнє середовище туристичної організації

Характеристика внутрішнього середовища туристичної організації. Взаємозв'язок внутрішніх змінних. Характеристика зовнішнього туристичного середовища. Загальна оцінка факторів зовнішнього середовища.

Тема 6. Влада, лідерство та організаційна культура в менеджменті туризму

Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада.

Суть відповідальності та етики у менеджменті. Зміст юридичної та соціальної відповідальності. Етична поведінка як сукупність вчинків і дій людей, та її вплив на організаційну ефективність туристичного підприємства.

Змістовий модуль 2. Управління туристичним підприємством

Тема 7. Планування та організування як загальні функції менеджменту

Сутність і зміст планування. Сутність організаційної діяльності. Сутність функції організування та її місце в системі управління. Поняття та складові організаційної діяльності. Повноваження, обов'язки, відповідальність. Типи повноважень: лінійні, функціональні.

Тема 8. Мотивація та контроль в системі управління туристичним підприємством

Загальна характеристика мотивування. Теорії змісту і процесу мотивації. Засоби мотиваційного впливу в туристичному підприємстві. Значення стимулювання праці.

Поняття контролювання в системі управління. Принципи, цілі, етапи процесу контролювання. Види управлінського контролю. Поняття регулювання. Види, значення та процес регулювання.

Тема 9. Моделі і методи прийняття управлінських рішень в менеджменті туризму

Сутність та властивості управлінських рішень. Процес управління та управлінський цикл. Фактори, що впливають на прийняття управлінських рішень. Класифікація рішень. Етапи розробки та реалізації рішень. Методи прийняття рішень. Методи творчого пошуку альтернатив. Моделі прийняття управлінських рішень та їх характеристика.

Тема 10. Управління конфліктами і стресами

Природа конфлікту. Типи конфліктів. Причини конфліктів. Методи вирішення конфліктів. Природа і причини стресу. Управління конфліктною ситуацією (структурні методи, міжособистісні стилі вирішення конфліктів) управління конфліктами, організаційними змінами і стресами.

Тема 11. Ефективність менеджменту в туризмі

Поняття ефективності менеджменту в туризмі. Економічна ефективність туристичного менеджменту. Частота поїздок. Інтенсивність подорожей.

Соціальна ефективність менеджменту в туризмі. Коефіцієнт ланковості. Коефіцієнт територіальної концентрації. Коефіцієнт ефективності організаційної структури управління. Інтегрований показник ефективності управління.

4 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			години				
			лк	лаб	сем (пр.)	СРС	
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту туризму							
1	Лекція 1	Суть, значення та особливості розвитку менеджменту	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 1	Компетенції сучасного менеджера	-	-	2	-	1,25
	Практичне заняття 2	Особливості розвитку менеджменту			2		1,25
	Самостійна робота 1	Робота на освітньо-інформаційному порталі, презентація	-	-	-	6	1,6
2	Лекція 2	Функції і методи менеджменту в туризмі	2	-	-	-	
	Практичне заняття 3	Ситуаційний аналіз цілей	-	-	2	-	1,25
	Практичне заняття 4	Функції і методи менеджменту в туризмі			2		1,25
	Самостійна робота 2	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	1,6
3	Лекція 3	Організація в туризмі як об'єкт управління	2	-	-	-	
	Практичне заняття 5	Організація в туризмі як об'єкт управління	-	-	2	-	1,25
	Практичне заняття 6	Організація в туризмі як об'єкт управління			2		1,25
	Самостійна робота 3	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	1,6
4	Лекція 4	Організаційні структури управління в туризмі	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 7	Розроблення схеми організаційної структури управління	-	-	2	-	1,25
	Практичне заняття 8	Розроблення схеми організаційної структури управління			2		1,25
	Самостійна робота 4	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	1,6
5	Лекція 5	Зовнішнє та внутрішнє середовище туристичної організації	2	-	-	-	
	Практичне заняття 9	Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства	-	-	2	-	1,25
	Практичне заняття 10	Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища			2		1,25

		підприємства					
	Самостійна робота 5	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	1,6
6	Лекція 6	Влада, лідерство та організаційна культура в менеджменті туризму	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 11	Управління конфліктами та стресами	-	-	2	-	1,25
	Практичне заняття 12	Управління конфліктами та стресами			2		1,25
	Самостійна робота 6	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	2
7-8	Самостійна робота 7	Робота на освітньо-інформаційному порталі, підготовка до ПМК	-	-	-	8	-
	ПМК-1	Підсумковий контроль за змістовий модуль 1	-	-	-	-	10
<i>Всього за змістовий модуль 1- 80 год.</i>			12	-	24	44	35
Змістовний модуль 2. «Управління туристичним підприємством»							
9	Лекція 7	Планування та організування як загальні функції менеджменту	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 13	Планування та організування як загальні функції менеджменту	-	-	2	-	1,5
	Практичне заняття 14	Планування та організування як загальні функції менеджменту	-	-	2	-	1,5
	Самостійна робота 8	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	2
10	Лекція 8	Мотивація та контроль в системі управління туристичним підприємством	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 15	Мотивація в системі управління підприємством	-	-	2	-	1,5
	Практичне заняття 16	Проведення контролю господарської діяльності підприємства	-	-	2	-	1,5
	Самостійна робота 9	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	2
11	Лекція 9	Моделі і методи прийняття управлінських рішень в менеджменті туризму	2	-	-	-	-
	Практичне завдання 17	Управлінські рішення як основний інструмент менеджменту	-	-	2	-	1,5
	Практичне завдання 18	Управлінські рішення як основний інструмент менеджменту	-	-	2	-	1,5

	Самостійна робота 10	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	6	1,8
12	Лекція 10	Управління конфліктами і стресами	2	-	-	-	
	Практичне завдання 19	Мистецтво спілкування	-	-	2	-	1,5
	Практичне завдання 20	Управління конфліктами і стресами	-	-	2	-	1,5
	Самостійна робота 11	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	7	12
13	Лекція 11	Ефективність менеджменту в туризмі	2	-	-	-	
	Практичне завдання 21	Ефективність менеджменту в туризмі	-	-	2	-	1,5
	Практичне завдання 22	Ефективність менеджменту в туризмі			2		1,5
	Самостійна робота 12	Робота на освітньо-інформаційному порталі презентація	-	-	-	7	2
14-15	Самостійна робота 13	Робота на освітньо-інформаційному порталі, підготовка до ПМК	-	-	-	8	-
	ПМК-2	Підсумковий контроль за змістовий модуль 2	-	-	-	-	10
<i>Всього за змістовий модуль 2- 70 год.</i>			10	-	20	40	35
<i>Екзамен</i>							30
<i>Всього з навчальної дисципліни – 150 год.</i>			22	-	44	84	100

5 ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Сутність категорій "менеджмент", "управління" туристичному бізнесі.
2. Закони та закономірності менеджменту.
3. Принципи менеджменту.
4. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності.
5. Сутність та класифікація методів менеджменту.
6. Поняття та класифікація організацій.
7. Характеристика організацій.
8. Сутність і класифікація методів менеджменту.
9. Функція менеджменту «планування».
10. Функція менеджменту «організація» .
11. Функція менеджменту «мотивація».
12. Функція менеджменту «контроль».
13. Сутність та особливості організаційних структур.
14. Типи організаційних структур управління.
15. Характеристика лінійної організаційної структури управління.
16. Характеристика функціонально організаційної структури управління.
17. Характеристика лінійно-функціональної організаційної структури управління.
18. Дивізіональна організаційна структура управління.
19. Матрична організаційна структура управління.
20. Умови ефективності структури управління підприємств туристичного сервісу.
21. Зовнішнє середовище організації.
22. Внутрішнє середовище організації.
23. Адаптація організації до ринкового середовища.
24. Суть влади та відповідальності управління.
25. Сутність та типи лідерства.
26. Суть та значення організаційної культури.
27. Розвиток організаційної культури.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2

1. Сутність і зміст планування.
2. Сутність організаційної діяльності.
3. Сутність функцій організування та її місце в системі управління.
4. Поняття та складові організаційної діяльності.
5. Повноваження, обов'язки, відповідальність.
6. Типи повноважень: лінійні, функціональні.
7. Мотиваційний менеджмент у системі туристичної організації.
8. Методи мотиваційного менеджменту.
9. Теорії змісту і процесу мотивації.

10. Значення стимулювання праці.
11. Поняття контролювання в системі управління.
12. Принципи, цілі, етапи процесу контролювання.
13. Види управлінського контролю.
14. Зміст і види управлінських рішень.
15. Етапи прийняття управлінських рішень керівництвом турфірм.
16. Стилi прийняття управлінських рішень в туризмі.
17. Методи прийняття управлінських рішень.
18. Роль персоналу у туризмі.
19. Система управління персоналом туристичної організації.
20. Формування і розвиток персоналу туристичної організації.
21. Оцінка й атестація персоналу.
22. Особливості менеджменту персоналу готелів і ресторанів
23. Підбір і відбір персоналу на робочі місця.
24. Природа конфлікту.
25. Типи конфліктів.
26. Причини конфліктів.
27. Методи вирішення конфліктів.
28. Природа і причини стресу.
29. Поняття ефективності менеджменту в туризмі.
30. Економічна ефективність менеджменту в туризмі.
31. Соціальна ефективність менеджменту в туризмі.
32. Показники ефективності менеджменту туристичних фірм.

6 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Андренко І.Б.,Кравець О.М. , Писаревський І.М. Менеджмент туризму: навч. посібник. Х.: ХНУМГ, 2014. 402 с.
2. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі: підручник . Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.
3. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник. К.: Знання, 2012. —343 с.
4. Осовська Г. В.,Осовський О.А. Менеджмент: підручник. К. : Кондор-Видавництво, 2015. 563 с.
5. Федоренко В. Г. Менеджмент: підручник. 3-тє вид., переробл. і доповн. К.: Алерта, 2015. 492 с.

Допоміжна

6. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг: Понятійно-термінологічні основи. Сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник/ Вікторія Бабарицька, Оксана Малиновська,. -К.: Альтерпрес, 2004. 286 с.
7. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 272 с.
8. Палеха Ю. І. Менеджмент персоналу: навч. посіб. К. : Ліра-К. 2015. 346 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Освітньо-інформаційний портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри менеджменту.
4. Internet.