

**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ**

**Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності
Кафедра туристичного бізнесу**



МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
галузь знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
освітньо-професійна програма «Туризмознавство»



Харків – 2023

УДК 338.486:005](073)

М 50

Друкується за рішенням науково-методичної ради ХДАК
(протокол № 6 від 25.01.2023 р.)

Рецензенти:

Якименко-Терещенко Н. В., доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу

Навчально-наукового інституту економіки,
менеджменту і міжнародного бізнесу НТУ "ХПІ"

Божко Л. Д., доктор культурології, доцент,
завідувач кафедри туристичного бізнесу ХДАК

Укладач:

М. О. Яріко, ст.викладач кафедри туристичного бізнесу.

М 50

Менеджмент в туризмі : прогр. та навч.-метод. матеріали навч. дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузь знань 24 «Сфера обслуговування» спец. 242 «Туризм і рекреація» ОПП «Туризмознавство» / М-во культури та інформ. політики України, Харків. держ. акад. культури, Ф-т соц. комунікацій і музейно-туристич. діяльності, Каф. туристич. бізнесу ; [уклад. Яріко М. О.]. — Харків : ХДАК, 2023. — 28 с.

Навчальний курс «Менеджмент в туризмі» є обов'язковою навчальною дисципліною та важливою складовою підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація» ОПП «Туризмознавство», що має забезпечити теоретичну та практичну підготовку фахівців з туризму. До уваги здобувачів вищої освіти запропоновано історичні та сучасні моделі менеджменту, особливості управління туризмом в країнах світу та основи проектного менеджменту.

УДК 338.486:005](073)

© Харківська державна академія культури, 2023 р.

© Яріко М.О., 2023 р.

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі».

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна / освітньо-наукова програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Обов'язкова	
	Спеціальність 242 Туризм і рекреація		
Індивідуальне науково-дослідне завдання <i>курсова робота або аналоги</i> Відсутнє	Освітньо-професійна програма Туризмознавство	Рік підготовки:	
		3_-й	_ -й
Загальна кількість годин – 150		Семестр	
		6-й	_ -й
Аудиторних годин для денної форми навчання: 50 год. самостійної роботи здобувача – 100 годин	перший (бакалаврський) рівень вищої освіти	Лекції	
		30 год.	год.
		Практичні / семінарські / індивідуальні	
		20 год.	год.
		Самостійна робота	
		100 год.	год.
Індивідуальні завдання: год.			
Вид контролю: Екзамен			

Примітка

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 33 % / 67 %

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі.

Навчальна дисципліна «Менеджмент у туризмі» є частиною загального блоку «Менеджмент» і покликана допомогти студенту засвоїти засади планування, організації, мотивування, регулювання та контролю, а також познайомитись з світовою практикою управління туристичною діяльністю на прикладах провідних менеджерів 19-21 ст. Під час викладання дисципліни використовуються уміння та навички, набуті студентами під час

вивчення дисциплін «Маркетинг», «Соціокультурні аспекти бізнес-комунікацій», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства».

У програмі вміщено тематичний план, зміст курсу, теми семінарських та практичних занять, завдання для самостійної роботи, методи контролю, список літератури до курсу. Дисципліна «Менеджмент у туризмі» призначена для поглиблення розуміння здобувачами основних підходів та методів наукового дослідження менеджменту в сфері туризму. Дисципліна «Менеджмент у туризмі» складається з таких розділів: Розділ 1. Теоретичні засади менеджменту в туризмі. Розділ 2. Етнокультурні моделі менеджменту. Розділ 3. Світовий досвід управління туризмом. Розділ 4. Соціальне конструювання засобами туристичного бізнесу.

Вивчення освітньої компоненти має сприяти розширенню дослідницької ерудиції здобувачів, усвідомленню ними специфіки управлінської діяльності, набуття навичок самоменеджменту та умінь використання туризму як інструменту соціальних перетворень.

Обсяг дисципліни в кредитах ЄКТС та його розподіл у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять:

5 кредитів ЄКТС, 50 аудиторних годин, з них 30 лекційних, 10 семінарських, 10 практичних занять.

Статус дисципліни: обов'язкова.

Метою курсу є формування у майбутніх фахівців сфери туризму сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань з питань менеджменту в туризмі та набуття системи спеціальних знань в питаннях теорії менеджменту, умінь застосовувати теорію у практиці туризму, аналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище, розробляти та приймати адекватні управлінські рішення на різних ланках системи управління.

Загальні та фахові компетентності, які формує дисципліна (відповідно до освітньо-професійної програми).

Загальні компетентності	ЗК1. Розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності
	ЗК2. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу
	ЗК3. Екологічність мислення та соціальна відповідальність
	ЗК4. Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел
	ЗК5. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань
	ЗК6. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій
	ЗК7. Здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми
	ЗК8. Здатність спілкуватися рідною та іноземною (ними) мовою (мовами)
	ЗК9. Навички міжособистісної взаємодії
	ЗК10. Уміння працювати автономно та в команді
	ЗК11. Здатність планувати та управляти власним часом
	ЗК12. Уміння дотримуватись норм здорового способу життя та впроваджувати їх у особистій та професійній діяльності
Фахові компетентності	ФК1. Знання і розуміння предметної області своєї професії
	ФК2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці
	ФК4. Здатність орієнтуватись в організації туристично-рекреаційного простору

	ФК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів
	ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)
	ФК8. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем
	ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах
	ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал
	ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку
	ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу
	ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації
	ФК14. Здатність працювати у полікультурному середовищі
	ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства
	ФК16. Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

Програмні результати навчання (відповідно до освітньо-професійної програми).

Когнітивна (пізнавальна сфера)	<p>РН1) називати та відтворювати основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;</p> <p>РН2) визначати зміст базових понять з туризмознавства та організації туристичного обслуговування, а також світоглядних та суміжних наук;</p> <p>РН4) пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору;</p> <p>РН5) аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;</p> <p>РН6) виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;</p> <p>РН9) організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН10) розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)</p>
Афективна (емоційна) сфера	<p>РН11) демонструвати навички володіння державною та іноземними (ною) мовами (мовою);</p> <p>РН12) застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;</p> <p>РН13) встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших</p>

	галузей; PH14) проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття; PH15) проявляти професійну толерантність до етичних принципів.
Психомоторна сфера	PH16) управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері; PH17) адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях; PH18) відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань; PH19) виявляти проблемні ситуації; PH20) приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності; PH21) демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях.

Очікувані результати навчання.

Знання базових моделей менеджменту, вміння виокремлювати їх сильні та слабкі сторони, вміння використовувати досвід провідних менеджерів у поточних умовах.

Знання специфіки сучасного менеджменту та особливостей управління туризмом в країнах світу.

Усвідомлення поліваріантності моделей менеджменту, які використовуються у сучасності.

Уміння оптимальним для організації та поточних умов чином реалізовувати функції менеджменту.

Уміння аналізувати управлінські процеси в організації, бачити її сильні та слабкі сторони, загрози та можливості.

Володіння елементарними навичками антикризового менеджменту.

Усвідомлення принципів самоменеджменту та вміння застосування його на практиці.

Уміння працювати в команді як у ролі лідера, так і у ролі рядового члена команди.

Уміння працювати у ситуаціях, які характеризуються високим рівнем невизначеності.

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання на лекційних, практичних та семінарських заняттях відбувається за схемою нарахування балів, які отримують здобувачі вищої освіти при виконанні практичних завдань (презентацій, виступів, рішенні задач, опитуванні, розроблені анкет, проведенні досліджень, ситуаційних завдань). Підсумкова форма контролю - екзамен

Критерії оцінювання результатів навчання за 100 бальною рейтинговою шкалою.

Кількість тижнів для теоретичної підготовки - 17, кількість розділів - 4 та тем - 14.

3. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	с	інд	с.р.		л	п	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Теоретичні засади менеджменту в туризмі												
Тема 1. Сутність, роль та теоретичні засади менеджменту в туризмі.	9	4				5						
Тема 2. Функції менеджменту в туризмі.	11	6				5						
Разом за розділом 1	20	10				10						
Розділ 2. Етнокультурні моделі менеджменту												
Тема 3. Керівництво та лідерство.	14	2	2			10						
Тема 4. Американська та японська модель менеджменту.	13	6		2		5						
Тема 5. Бразильська система менеджменту.	14	2		2		10						
Тема 6. Релігійний менеджмент у сучасному світі.	7	2				5						
Тема 7. Гуманістичний менеджмент та проєктний менеджмент.	9	2		2		5						
Разом за розділом 2	57	14	2	6		35						
Розділ 3. Світовий досвід управління туризмом.												
Тема 8. Специфіка державного управління туризмом у країнах Європи та Америки.	12			2		10						
Тема 9. Специфіка державного управління туризмом у країнах Азії, Австралії та Океанії.	11			1		10						
Тема 10. Специфіка державного управління туризмом у країнах Африки.	11			1		10						
Разом за розділом 3	34			4		30						

Розділ 4. Соціальне конструювання засобами туристичного бізнесу.												
Тема 11. Соціальне конструювання.	7	2				5						
Тема 12. Маргінальність.	9	2	2			5						
Тема 13. Нон-конформізм.	9	2	2			5						
Тема 14. Психологічна та фізична реабілітація маргінальних груп суспільства засобами туризму.	14		4			10						
Разом за розділом 4	39	6	10			25						
Усього годин	150	30	10	10		100						

4. ЗМІСТ КУРСУ

Програма навчальної дисципліни

Начальна дисципліна складається з 4 розділів, які містять 14 тем, зв'язаних між собою загальною логікою матеріалу.

Розділ 1. Теоретичні засади менеджменту в туризмі

Тема 1. Сутність, роль та теоретичні засади менеджменту в туризмі.

Дефініція. Історія менеджменту. Становлення науки менеджменту. Ф. Тейлор. А. Файоль. Основні принципи менеджменту. Менеджмент. Управління. Керування. Індустрія туризму. Туристський ринок.

Тема 2. Функції менеджменту в туризмі.

Функції менеджменту як види управлінської діяльності. особливості формування функцій менеджменту. Класифікація і характеристики функцій менеджменту. Загальні та конкретні функції менеджменту. Взаємозв'язок загальних та конкретних функцій менеджменту. 6 сігма.

Розділ 2. Етнокультурні моделі менеджменту.

Тема 3. Керівництво та лідерство.

Теорії лідерства. Формальне, неформальне. Ознаки лідера. Стилi управління. Демократичний, ліберальний, авторитарний. Теорія лідерства І. Адізеса, РАЕІ. П. Друкер.

Тема 4. Американська та японська моделі менеджменту.

Американський менеджмент. Становлення системи. Креативна діяльність у підприємницькій діяльності. Г. Форд, У. Дісней, Лі Якокка, Р. Крок, У. Марріотт, С. Джобс

Історія становлення японського менеджменту. Особливості японського менталітету. Акіо Моріта, Масару Ібука, Івасакі Ятаро. Дао Тойоти. Канбан.

Тема 5. Бразильська система менеджменту.

Р. Семлер. Тайм-менеджмент. Структура управління. Безпека. Організація виробництва. Бухгалтерія Організація простору. Саморозвиток.

Тема 6. Релігійний менеджмент у сучасному світі.

Особливості становлення та розвитку. Переважний ареал. Мотивування, планування, організування та контроль у релігійному менеджменті. Лідерство та керівництво у релігійному менеджменті. Тайм-менеджмент. Порівняння ісламської, юдейської, християнської моделей менеджменту.

Тема 7. Гуманістичний менеджмент та проєктний менеджмент.

Принципи AGILE. SCRUMб канбан. Програмне забезпечення для планування та організації проєктної діяльності. Особливості реалізації функцій менеджменту. Специфіка

лідерства. Особливості створення та організації роботи команди. Етапи роботи над проектом. Принципи гуманістичного менеджменту.

Розділ 3. Світовий досвід управління туризмом.

Тема 8. Специфіка державного управління туризмом у країнах Європи та Америки.

Історичні форми управління туризмом. Особливості брендування територій. Управління туризмом у рамках тріали: Бізнес, держава, громада.

Тема 9. Специфіка державного управління туризмом у країнах Азії, Австралії та Океанії.

Історичні форми управління туризмом. Особливості брендування територій. Управління туризмом у рамках тріали: Бізнес, держава, громада.

Тема 10. Специфіка державного управління туризмом у країнах Африки.

Історичні форми управління туризмом. Особливості брендування територій. Управління туризмом у рамках тріали: Бізнес, держава, громада.

Розділ 4. Соціальне конструювання засобами туристичного бізнесу.

Тема 11. Соціальне конструювання. Зміст та характеристики явища.

Соціальне конструювання. Соціальна група. Характеристики соціальної групи. Впровадження інклюзії у туристичних простір. Виховання засобами мистецького туризму.

Тема 12. Маргінальність. Основні характеристики та причини виникнення.

Соціальна норма. Цінності. Мораль. Конфлікт. Приниження. Конфлікт культур. Гібридна культура. Соціальне виключення.

Тема 13. Нон-конформізм.

Сутність явища. Експерименти С. Аша, В. Мухіної. Конформність, нон-конформізм, вільне мислення. Нон-конформізм у системі управління організацією.

Тема 14. Психологічна та фізична реабілітація маргінальних груп суспільства засобами туризму.

Соціальні форми туризму. Специфіка соціально-психологічної та фізичної реабілітації дітей та молоді. Особливості реабілітації осіб з посттравматичним стресовим розладом. Особливості розробки туристичного продукту для осіб з інвалідністю та членів їх родин. Туристичний продукт для осіб третього віку.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ, САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Завдання до семінарських, практичних занять та самостійної роботи студентів

Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Планування та контроль у етнокультурних моделях менеджменту	2
2	Організування та мотивування у етнокультурних моделях менеджменту	2
3	Project-менеджмент.	2
4	Особливості управління туристичною індустрією у країнах світу	4
	Разом	10

Тематика семінарських занять

Семінарське заняття № 1

Тема 1. Планування та контроль у етнокультурних моделях менеджменту

Мета вивчення: ознайомлення з функціями менеджменту.

Питання для обговорення:

1. Планування у практиці Г. Форда.
2. Планування у практиці У. Марріотта.
3. Планування у практиці М. Ібуки та А. Моріти.
4. Планування у практиці Лі Якокки.
5. Планування у практиці С. Джобса.
6. Планування у Р. Семлера.
7. Планування у релігійних системах менеджменту.
8. Реалізація контролю у різних стилях керівництва.
9. Контроль у роботах провідних менеджерів 20-21 ст.
10. Сутність контролю як функції менеджменту.
11. Девіантні форми контролю.

Література: [20, 27, 31, 1i, 16i, 17i, 20i, 21i]

Семінарське заняття № 2

Тема: Мотивування та організування у етнокультурних моделях менеджменту

Мета вивчення: ознайомлення з функціями менеджменту.

Питання для обговорення:

1. Мотивування у практиці Г. Форда.
2. Мотивування у практиці У. Марріотта.
3. Мотивування у практиці М. Ібуки та А. Моріти.
4. Мотивування у практиці Лі Якокки.
5. Мотивування у практиці С. Джобса.
6. Мотивування у Р. Семлера.
7. Мотивування у релігійних системах менеджменту.
8. Порівняльна характеристика організаційної культури американського, японського, російського та релігійний моделей менеджменту.
9. Організаційна культура сучасності.
10. Девіантні форми організаційної культури.

Література: [20, 27, 31, 1i, 16i, 17i, 20i, 21i]

Семінарське заняття № 3

Тема: Проєкт-менеджмент

Мета вивчення: ознайомлення з основами проєктного менеджменту.

1. Етапи роботи над проєктом.
2. Команда у проєктному менеджменті.
3. Принципи AGILE.
4. Різниця між Waterfall, SCRUM та канбан.
5. Лідерство.

Література:

[6, 8, 21-23, 30].

Семінарське заняття № 4

Тема: Особливості управління туристичною індустрією у країнах світу

Мета вивчення: Особливості управління туристичною індустрією у країнах світу

Питання для обговорення та практичні завдання:

1. Особливості взаємодії державного та приватного секторів туристичного ринку у країнах світу (економічне, правове регулювання, маркетингові розробки, державні програми).

2. Специфіка державного управління туризмом у країнах Австралії та Океанії (по країнах).

3. Специфіка державного управління туризмом у країнах Африки (по країнах).

5. Специфіка державного управління туризмом у країнах Азії (по країнах).

6. Специфіка державного управління туризмом у країнах Америки (по країнах).

7. Специфіка державного управління туризмом у країнах Європи (по країнах).

Література: [2i, 5i, 6i, 8i, 10i].

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Керівництво та лідерство	2
2	Маргінальність.	2
3	Нон-конформізм.	2
4	Психологічна та фізична реабілітація маргінальних груп суспільства засобами туризму.	4
	Разом	10

Практичне заняття № 1

Тема. Керівництво та лідерство.

Мета проведення заняття: набуття студентами навичок аналізу власної поведінки та поведінки керівника у контексті ділової взаємодії.

Після виконаної роботи студент повинен

знати: основні стилі управління, схеми прийняття управлінських рішень, вплив досвіду особи на її роботу у групі; основні принципи амортизації негативних емоцій у групі;

вміти: реалізовувати діяльність у туристичній діяльності з позицій соціальної відповідальності; виокремлювати стереотипи під час комунікації та нейтралізувати їх; здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати інформацію; контролювати ситуацію у разі виникнення конфлікту; аналізувати організаційну культуру підприємства;

володіти:

навичками критичного мислення; навичками працювати в команді у ролях, які найкращим чином відповідають особі; здатністю організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Практичні завдання:

Попередня робота:

- Розподіл студентів по робочих групах.
- Вибір ролей, які студенти будуть відігравати під час практичних занять.
- Детальна розробка мови, жестів, постави тіла у просторі, одягу, характерних для обраної ролі.

Робота в аудиторії:

- Презентація рольової ситуації.
- Обговорення.

Самостійна робота: самоаналіз за результатами участі у практичному занятті.

Методичні рекомендації з підготовки та виконання практичних завдань.

- Студенти мають обрати партнерів для виконання завдання, сформована група

має визначитись з сильними та слабкими сторонами учасників, студенти мають бути готовими до розподілу роботи відповідно до можливостей кожного.

б) Робоча група має обрати рольову ситуацію, підготувати її до презентації та презентувати у групі.

в) Після презентації відбувається обговорення, у ході якого всі учасники практичного заняття мають висказати власні міркування (регламент виступу — до 1 хвилини).

Індивідуальне завдання: Письмові відповіді-самоаналіз (Який спосіб прийняття управлінського рішення вважаю найбільш ефективним? Чому?).

Орієнтовний перелік рольових ситуацій “Прийняття управлінського рішення”:

а) одноосібне, схема роботи керівника, ознайомлення колективу з прийнятим рішенням, роз'яснення щодо виконання;

б) колективне (обговорення в малій групі, формат обговорення, розподіл роботи, ознайомлення колективу з прийнятим рішенням);

в) колективне (обговорення всім колективом, основні форми та методи роботи).

При прийнятті рішень використовувати різні методи, у т.ч. “Шість капелюхів” (Едвард де Боно), метод Уолта Діснея, «Snakes and Ladders» (“Змії та драбинки”), “Мозковий штурм” та ін.

Рольова ситуація має відбуватись в умовному колективі на обраному підприємстві індустрії туризму. Припустимим є залучення “глядачів” у рольову гру.

Література: [1]

Практичне заняття № 2

Тема. Маргінальність. Основні характеристики та причини виникнення.

Мета проведення заняття: набуття студентами навичок здатності розробляти турпродукт з усвідомленням фахової соціальної відповідальності.

Після виконаної роботи студент повинен

знати: вплив досвіду особи на її роботу у групі; основні принципи амортизації негативних емоцій у групі;

вміти: реалізовувати діяльність у туристичній діяльності з площини соціальної відповідальності; виокремлювати стереотипи під час комунікації та нейтралізувати їх;

здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати інформацію; контролювати ситуацію у разі виникнення конфлікту;

володіти:

навичками критичного мислення; навичками працювати в команді у ролях, які найкращим чином відповідають особі; здатністю організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Практичні завдання:

Попередня робота:

а) Розподіл студентів по робочих групах.

б) Вибір рольової гри, яку буде відігравати робоча група.

в) Попередня розробка рольової гри, підготовка її до презентації у групі.

Робота в аудиторії:

а) Презентація рольової гри в аудиторії під час проведення практичного заняття.

б) Обговорення.

Самостійна робота: самоаналіз за результатами проведеного обговорення.

Методичні рекомендації з підготовки та виконання практичних завдань.

а) Студенти мають обрати партнерів для виконання завдання, сформована група має визначитись з сильними та слабкими сторонами учасників, студенти мають бути готовими до розподілу роботи відповідно до можливостей кожного.

б) Робоча група має обрати тему рольової гри, визначитись з місією, метою та завданнями та представити гру у групі. Загальна тема “У колективі маргінал”. Орієнтовні варіанти деталізації: “представник агресивної субкультури”, “представник іншої релігійної культури”, “випусник інтернату” та ін.

в) Після презентації відбувається обговорення, у ході якого всі учасники практичного заняття мають висказати власні міркування (регламент виступу — до 1 хвилини).

Індивідуальне завдання: кожен з членів робочої групи має проаналізувати свою роботу, помилки, шляхи їх виправлення.

Література: [1i, 15i-17i].

Практичне заняття № 3

Тема. Нон-конформізм.

Мета проведення заняття: набуття студентами навичок здатності розробляти турпродукт з усвідомленням фахової соціальної відповідальності.

Після виконаної роботи студент повинен

знати: вплив досвіду особи на її роботу у групі; основні принципи амортизації негативних емоцій у групі;

вміти: реалізовувати діяльність у туристичній діяльності з площини соціальної відповідальності; виокремлювати стереотипи під час комунікації та нейтралізувати їх; здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати інформацію; контролювати ситуацію у разі виникнення конфлікту;

володіти:

навичками критичного мислення; навичками працювати в команді у ролях, які найкращим чином відповідають особі; здатністю організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Практичні завдання:

а) Перегляд відеоматеріалів, присвячених соціальним експериментам С. Аша, Ф. Зімбардо, В. Мухіної.

б) обговорення, у ході якого всі учасники практичного заняття мають висказати власні міркування (регламент виступу — до 1 хвилини).

Індивідуальне завдання: Розробити методичні поради для керівників підприємств на тему “Як ефективно управляти нон-конформістом”.

Література: [15i, 16i, 17i].

Практичне заняття № 4-5

Тема. Психологічна та фізична реабілітація представників маргінальних груп засобами туристичного бізнесу.

Мета проведення заняття: набуття студентами навичок здатності розробляти турпродукт з усвідомленням фахової соціальної відповідальності.

Після виконаної роботи студент повинен

знати: вплив досвіду особи на її роботу у групі; основні принципи амортизації негативних емоцій у групі;

вміти: реалізовувати діяльність у туристичній діяльності з площини соціальної відповідальності; виокремлювати стереотипи під час комунікації та нейтралізувати їх; здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати інформацію; контролювати ситуацію у разі виникнення конфлікту;

володіти:

навичками критичного мислення; навичками працювати в команді у ролях, які найкращим чином відповідають особі; здатністю організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і

сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Практичні завдання:

Підготовка та проведення заходу, розроблено під час виконання практичного заняття № 3, та доопрацьованого під час подальшої роботи.

Після проведення заходу — колективне обговорення та усний або письмовий звіт з виконаної роботи.

Література: [16, 23, 29, 31, 1i].

Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Теоретичні засади менеджменту в туризмі	10
2	Етнокультурні моделі менеджменту	35
3	Світовий досвід управління туризмом	30
4	Соціокультурне конструювання засобами туристичного бізнесу	25
	Разом	100

Форми поточного та підсумкового контролю**Методи навчання**

Навчальні заняття з дисципліни здійснюються у формі лекцій, практичних та семінарських занять із застосуванням інтерактивних, пояснювально-ілюстративних та проблемно-пошукових методів навчання. Виконання командного проекту у ході практичних занять.

Форми контролю

№ з/п	Вид контролю	Методи контролю
1.	Поточний	Опитування, аналіз усних виступів та презентацій, співбесіда, самоаналіз
2.	Самостійна робота	Командний проект
3.	Підсумковий контроль	Іспит

Методи контролю.

Рівень досягнення запланованих результатів навчання перевірятиметься за допомогою таких форм контролю:

- Знати особливості туристичного продукту у різновидах туризму – опитування на семінарах та під час екзамену.
- Пояснювати особливості рекреаційної діяльності у різних видах туризму – у ході аналізу пропозицій щодо проектів.
- Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території і вміти запропонувати напрямок розвитку оптимального для регіону виду туризму – опитування на семінарі, робота у командному проекті.
- Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів з урахуванням індивідуальних потреб – перевірка розробленого проекту на ЦА .
- Розробляти туристичний продукт у різних видах туризму – аналіз розробленого проекту.
- Вести необхідні для розробки та впровадження туристичного продукту комунікації

- українською та іноземними мовами – аналіз перебігу семінарів та презентації проекту.
- Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття – аналіз перебігу семінарів та проекту.
- Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості – аналіз командного проекту.
- Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері – аналіз доповідей на семінарі, екзамені.
- Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях – використання методу таємного взаємооцінювання у порівнянні з самооцінюванням відповідей.
- Аргументовано відстоювати свої погляди у розв’язанні професійних завдань – створення дискусійних ситуацій на семінарах, лекціях та екзамені та аналіз результатів.
- Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв’язання – у дискусіях під час лекцій, семінарів та аналізу командного проекту.
- Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності – аналіз розробленого командного проекту та внеску кожного члена команди.
- Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях – створення відповідних ситуацій під час лекцій, практичних та семінарів, аналіз поведінки та пропозиції щодо її удосконалення.

Відвідування лекційних, семінарських та практичних занять для здобувачів освіти є обов’язковим. Нарахування балів за відповіді та виконання практичних завдань на семінарських і практичних заняттях та під час дискусій; нарахування балів за виступи, презентації та поточне тестування, диспути, доповіді, проблемні семінари, індивідуальні та командні проекти; рішення задач, моделювання професійних ситуацій, обговорення, мозковий штурм; есе, рецензії, реферати, огляди, виконання та аналіз письмових завдань, екзамен.

Дедлайни виконання завдань після кожної теми з дотриманням крайніх термінів. Завдання надані із запізненням без поважних причин оцінюються за меншою кількістю балів. Відпрацювання пропущених завдань є обов’язковим. За об’єктивних причин (хвороба, мобільність, індивідуальний графік, стажування) навчання може відбуватись у системі дистанційного навчання.

Перезарахування результатів вивчення навчальної дисципліни є можливим з урахуванням отриманих програмних результатів навчання, кількості кредитів, аудиторних годин та форм контролю.

Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

Розділ 1		Розділ 2					Розділ 3			Розділ 4				Екзамен	Разом
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14		
2	2	5	2	2	2	2	5	4	4	5	5	5	5	50	100

Розподіл балів за формами контролю.

Відвідування лекції / виконання завдань до лекційного матеріалу – 10 балів;

Робота на семінарських та практичних заняттях – 25 балів;

Самостійна робота – 15 балів;

Можлива кількість балів, набраних до підсумкової форми контролю: 50 балів

Підсумковий контроль – 50 балів

Всього: 100 балів.

Критерії, форми поточного та підсумкового контролю.

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Менеджмент в туризмі» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Для екзамену

Розділ 1 Теми 1-2	Розділ 2 Теми 3-7	Розділ 4 Теми 8-10	Розділ 5 Теми 11-14	Екзамен
4 %	13 %	13 %	20 %	50 %
5 тиждень	7 тиждень	10 тиждень	15 тиждень	Екзаменаційна сесія

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Навчально-методичне забезпечення

Пакет навчально-методичного забезпечення (робоча програма дисципліни, конспект лекцій, методичні рекомендації до семінарських, практичних занять та самостійної роботи, пакет тестових завдань, ККР).

ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОЇ ФОРМИ КОНТРОЛЮ

1. Менеджмент як наука, ремесло та мистецтво.
2. Особливості креативного мислення в підприємницькій діяльності на прикладі Т.Кука.
3. Особливості креативного мислення в підприємницькій діяльності на прикладі Г.Форда.
4. Особливості креативного мислення в підприємницькій діяльності на прикладі Лі Якокки.
5. Особливості креативного мислення в підприємницькій діяльності на прикладі А.Моріта та М. Ібука.
6. Особливості креативного мислення в підприємницькій діяльності на прикладі Р.Крока.

7. Особливості креативного мислення в підприємницькій діяльності на прикладі У.Марріота.
- 8.Індустрія туризму. Основні підприємства індустрії туризму та взаємозв'язки між ними.
9. Туристський ринок. Схема взаємодії суб'єктів туристичного ринку.
10. Сегментація туристичного ринку. Основні сегменти туристичного ринку.
11. Контроль як загальна функція менеджменту.
12. Контроль у японській системі менеджменту.
13. Контроль у бразильській системі менеджменту.
14. Контроль в американській системі менеджменту.
15. Контроль у релігійних системах менеджменту.
16. Філософія 6 сігма: шляхи застосування у туристичній діяльності.
17. „Just in time” - особливості застосування в туризмі.
18. Планування як загальна функція менеджменту.
19. Мотивування як загальна функція менеджменту.
20. Особливості мотивації персоналу в японській системі менеджменту.
21. Особливості мотивації персоналу в американській системі менеджменту.
22. Особливості мотивації персоналу в бразильській системі менеджменту.
23. Особливості мотивації персоналу в релігійних системах менеджменту.
24. Культура організації. Різновиди організаційної культури.
25. Стили управління. Основні та девіантні форми.
26. Демократичний стиль управління: норма, девіація та приклади застосування.
27. Авторитарний стиль управління: норма, девіація та приклади застосування.
28. Ліберальний стиль управління.
29. Лідерство. Різновиди лідерства.
30. Теорія лідерства І. Адізеса.
31. ІТ-технології та туристична діяльність (напр. вплив Apple Inc та Tesla Inc на сучасний розвиток туризму).
32. Модель “Щасливий атом” (7 С) Томаса Пітерса та Роберта Уотермана.
33. Конформізм та конформність. Визначення та основні важелі управління.
34. Нонконформізм. Визначення та основні важелі управління.
35. Нонконформізм в організації як виклик для керівника. Шляхи налагодження співпраці.
36. Вільне мислення у контексті управлінської діяльності. Шляхи розвитку вільного мислення.
37. Соціальний експеримент С. Мілгрема: важливість для керівника підприємства.
38. Соціальний експеримент Ф. Зімбардо: важливість для керівника підприємства.
39. Соціальні експерименти С. Аша та В. Мухіної: важливість для керівника підприємства.
40. Економічні, соціально-психологічні та адміністративні методи менеджменту.
41. AGILE та Waterfall: порівняння.
42. SCRUM, канбан – особливості.
43. Project-менеджмент.
44. Місія як вихідний елемент діяльності підприємства та окремої особи.
45. Провести SWOT-аналіз України як туристської дестинації.

46. Провести SWOT-аналіз Харківщини як туристської дестинації.
47. Формальні і неформальні комунікації в організації.
48. Використання принципу жертвовності в антикризовому менеджменті (Лі Якокка, Р. Семлер).
49. Основи створення команди (пр. Лі Якокка, Р. Семлер).
50. Проаналізуйте основні положення Етичного кодексу туриста, які стосуються питань соціальної відповідальності представників туристичної індустрії.

Рекомендована література

Обов'язкова

1. Кляп М. П., Шандор Ф. Ф. Сучасні різновиди туризму : навч. посіб. Київ : Знання, 2011. 334 с.
2. Котлер Ф., Келлер К. Л. Маркетинговий менеджмент. Київ : Вид-во «Хімджест», 2008. 720 с.
3. Мальська М. П. Туристичний бізнес. URL: http://pidruchniki.ws/11750427/turizm/klasifikatsiyi_turizmu (дата звернення: 16.03.2022).
4. Моріта А. Sony: зроблено у Японії. Київ : Альпіна Паблішер, 2014. 288 с.
5. Форд Г. Моє життя та робота. Київ : Наш формат, 2015. 344 с.
6. Якокка Л. Автобіографія. Київ : Фабула, 2019. 384 с.

Додаткова

7. Agile-маніфест і основні принципи Agile-маніфесту. URL: <https://brainrain.com.ua/uk/agile/> (дата звернення: 17.03.2022).
8. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : Навч. посіб. Київ : Знання, 2002. 240 с.
9. Афонченкова Т. М. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / ред. О. Є. Лугінін. Київ : Ліра-К, 2013. 363 с.
10. Балазюк О. Облік та контроль у рамках Agile методології. *Економічний аналіз*. 2020. № 4. С. 173–181.
11. Бондаренко М. П. Туристичний сектор економіки України: реалії та перспективи. *Економіка і прогнозування*. 2011. № 1. С. 104–119.
12. Грабовенська С. П. Сучасний стан і тенденції розвитку туристичної сфери в Україні. URL: <http://www.newbiznet.com.ua/index.php/ru/articles/80-market/335-2013-07-31-07-08-09> (дата звернення: 23.03.2022).
13. Єсіпова К. А. Тенденції розвитку сучасних туристичних підприємств. *Education and Science*. URL: http://www.rusnauka.com/25_NNP_2011/Economics/10_91676.doc.htm (дата звернення: 17.03.2022).
14. Коваль П. Ф. В'їзний туризм : навч. посіб. Ніжин : Вид-во Лук'яненко В.В, 2010. 304 с.
15. Кожухівська Р. Б. Туризм в Україні: стан, фактори та перспектива розвитку. *Інноваційна економіка. Всеукраїнський науково-виробничий журнал*. 2012. № 3 (29). С. 43–49.

16. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник. Київ : Знання, 2012. 343 с.
17. Любіцева. Ринок туристичних послуг: (геопросторові аспекти : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2003. 436 с.
18. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти. *Вісник Запорізького національного університету*. 2010. № 2(6). С. 129–138.
19. Мініч І. М., Грибова Л. В. Технологія туристичної діяльності : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2012. 236 с.
20. Немчинський С. Методології Agile: SCRUM, Kanban і інші з точки зору керівника і розробника. URL: <https://foxminded.ua/metodologii-agile-scrum-kanban-i-inshi-z-tochki-zoru-kerivnika-i-rozrobnika> (дата звернення: 01.03.2022).
21. Організації на шляху до Agile: Management 3.0. URL: <https://brainrain.com.ua/uk/agile-management-3-0/> (дата звернення: 08.03.2022).
22. Проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні на сучасному етапі. *Міністерство культури і туризму України*. URL: <http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/publish/article/183853;jsessionid=СВАССЕ6697D400A116E060EE2C513F8C> (дата звернення: 17.03.2022).
23. Савіцька О. П. Сучасні тенденції розвитку туристичного бізнесу в Україні. *Національний вісник лісотехнічного університету України*. 2013. № 23.1. С. 124–131.
24. Савчук Г. Інноваційні процеси в туризмі. URL: http://spf.zu.edu.ua/tmp/third_iteruniversity_conference_pdf/16.pdf.
25. Сазерленд Дж. Навчись робити вдвічі більше за менший час. Харків : Книжк. клуб «Клуб Сімейн. Дозвілля», 2022. 280 с.
26. Тищенко П. В. Теоретичні аспекти та розвиток подієвого туризму регіону. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2011. Спецвипуск 33. С. 124–128.
27. Трохимець О. І. Розвиток туризму в Україні та його стратегічне значення для національної економіки. *Держава та регіони*. 2012. № 3. С. 62–67.
28. Хорунжак О. В. Розвиток інформаційних технологій в туризмі. URL: <http://www.sworld.com.ua/index.php/ru/tourism-and-recreation-411/theoretical-and-methodological-foundations-of-tourism-and-recreation-411/11752-411-1087> (дата звернення: 18.08.2022).
29. Шульгіна Л. М., Бондар А. І. Аналіз еко-орієнтованих видів туризму: їх відмінні та спільні риси. URL: http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2010_1_161_168.pdf (дата звернення: 17.08.2022).
30. Шупік Б. В. Поняття й ефективні методи державного регулювання міжнародного туризму в Україні. *Держава та регіони*. 2010. № 1. С. 130–135.
31. Що таке Agile і як його застосувати в бізнесі. URL: <https://brainrain.com.ua/uk/chto-takoe-agile-ua/> (дата звернення: 19.03.2022).
32. Яріко М. О. Менеджмент релігійного туризму в сучасній Україні на прикладі ісламської та католицької спільнот. *Культура України*. 2014. № 47. С. 116–123.

Інформаційні ресурси Інтернет

1. Бібліотека Харківської державної академії культури
2. Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка

3. Інтернет-ресурси
4. <http://www.unwto.org/> сайт Всесвітньої туристської організації
5. <http://zakon2.rada.gov.ua> Українське законодавство
6. <http://www.oblrada.kharkov.ua> Сайт Харківської обласної ради
7. <http://www.poland.travel> Інтернет-візитівка Польщі
8. <http://ru.rendezvousenfrance.com/#xtor=AL-999> Інтернет-візитівка Франції
9. <http://tourlib.net> «Все про туризм – туристична бібліотека»
10. <http://www.thedubaimall.com> Інтернет-візитівка Дубаї
11. <http://www.erv.ua/> Сайт страхової компанії ERV
12. <http://www.tripadvisor.com> Відгуки за результатами здійснених подорожей
13. <http://dozor.kharkov.ua> Актуальні події м. Харків та області
14. <http://tourist.kharkov.ua> Туристичний форум Харківщини
15. <http://www.tau.org.ua/index.htm> Туристська асоціація України
16. <https://www.pmi.org/> Project Management Institute
17. https://www.projectmanagement.com/default.cfm#__ Project Management Institute
18. <https://stories.marriott.com/> Marriott Blog stories
19. <https://www.marriott.com/culture-and-values/marriott-family-history.mi> Marriott International. Meet Our Founders

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

Адміністрування - організаційно-розпорядча діяльність менеджерів, керівників та органів управління.

Антикризове управління - це система управлінських заходів по діагностиці, попередженню, нейтралізації, подоланню кризових явищ та їх причин на всіх рівнях управління організацією.

Апарат управління - це сукупність управлінців, які в межах певної організаційної структури управління здійснюють управлінські функції, розробляють методи менеджменту, приймають управлінські рішення та на засадах влади і лідерства впливають на підлеглих працівників.

Бізнес - підприємницька діяльність з метою отримання прибутку шляхом створення та реалізації продукції, робіт чи послуг; незалежна комерційна діяльність людини, що виступає для неї як спосіб існування.

Бізнесмен - підприємець, власник капіталу, що знаходиться в обороті і приносить дохід. Ним може бути ділова людина, у якої немає підлеглих, або власник, який не займає ніякої постійної посади в організації, але є володарем її акцій, або є членом її правління.

Біхевіоризм - науковий напрям в психології, менеджменті та інших дисциплінах, який вивчає поведінку людей та її залежність від різних факторів впливу.

Бюрократизм - формальне виконання посадових обов'язків або ухилення від них апаратом управління, адміністрацією чи службовцями.

Вертикальний поділ у менеджменті - поділ за рівнями виробничо-технологічної і управлінської ієрархії.

Відповідальність - це зобов'язання виконувати поставлені завдання та відповідати за їх позитивне вирішення. Фактично індивід укладає контракт з організацією на виконання певних завдань в обмін на отримання визначеної винагороди.

Відповідальність корпоративна - це відповідальність перед працівниками і засновниками підприємства щодо використання ресурсів (фінансових, матеріальних, трудових, енергетичних, інформаційних тощо), розподілу прибутків, висунення на керівні посади тощо.

Виконавська дисципліна - виконання наказів, розпоряджень, вказівок керівника, яке забезпечується кваліфікацією, досвідом, творчістю та ініціативою виконавців.

Виробнича структура організації - сукупність виробничих підрозділів і підрозділів забезпечення, взаємопов'язаних через виробничі процеси чи сукупність технологічно пов'язаних у процесі виробництва елементів (робоче місце - виробнича дільниця - цех - підприємство).

Виходи системи управління - елементи системи управління, через які інформація та продукт функціонування виробничо-господарської організації надходять у навколишнє середовище.

Влада - бажання, послідовне намагання та можливість здійснювати реальний вплив на розвиток ситуації чи на поведінку інших людей з якоюсь метою, контролювати їх, брати на себе відповідальність; можливість впливати на поведінку інших.

Влада в менеджменті - реальна можливість впливати на поведінку інших, змінювати її у визначеному напрямі.

Влада в організації - наявність відповідних повноважень, обмежене право розпоряджатися ресурсами організації і використовувати зусилля підлеглих з метою досягнення поставлених завдань.

Влада експертна - різновид влади, який полягає у володінні керівником спеціальними знаннями, які можуть задовольнити певні потреби підлеглих.

Влада еталонна - це різновид форм влади, який полягає у тому, що вплив на підлеглих здійснюється на засадах харизми, тобто на силі особистих якостей та здібностей керівника.

Влада законна (традиційна) - це різновид форм влади, який полягає у тому, що вплив на підлеглих здійснюється на засадах традицій, які здатні задовольнити потребу виконавця в захищеності і приналежності.

Влада інформаційна - це різновид форм влади, який полягає у тому, що виконавець перебуває під впливом інформації, якою володіє керівник, і впевнений, що вона забезпечує прийняття необхідних управлінських рішень.

Влада примусу - це різновид форм влади, який полягає у тому, що вплив на підлеглих здійснюється через страх втратити роботу, повагу, захищеність тощо.

Внутрішнє середовище організації - комплекс змінних параметрів, які характеризують ситуативний стан організації, формуються та контролюються керівництвом або виникають під впливом зовнішнього середовища, процесів усередині організації і вимагають відповідних активних дій керівництва.

Група неформальна - це група працівників, яка створюється спонтанно на засадах соціальної взаємодії, об'єднуючи людей за спільними інтересами, для задоволення потреб у причетності, взаємодопомозі, взаємозахисті, тісному спілкуванні тощо.

Група формальна - це група працівників, яка створена з певною метою керівництвом організації і утворюється у результаті вертикального чи горизонтального поділів праці, діяльність якої свідомо планується, організовується, мотивується, контролюється та регулюється для досягнення певних цілей.

Група цільова - це формальна група, яка об'єднує фахівців відповідної спеціалізації, що працюють для досягнення конкретних організаційних цілей.

Декодування інформації в процесі комунікації - перетворення символів переданої відправником інформації у формі, зрозумілій для одержувача.

Делегування - це передача знань і повноважень конкретній особі, яка бере на себе відповідальність за їх виконання.

Децентралізація управління - делегування вищими рівнями управління нижчим рівням своїх повноважень та відповідальності.

Диверсифікація - одночасний розвиток кількох видів виробництва чи діяльності, розширення асортименту продукції, робіт чи послуг.

Директива - рішення про цілі перспективного розвитку окремих структурних підрозділів, підприємств, організацій, господарських систем і галузей.

Економічне планування - розроблення планів господарської діяльності, виражених певним переліком економічних показників.

Економічний аспект менеджменту - управління виробництвом з метою координації використання матеріальних і трудових ресурсів, необхідних для ефективного досягнення цілей.

Економічні методи менеджменту - засоби впливу, орієнтовані на економічні, індивідуальні і колективні інтереси людей.

Економічні стимули - чинники, що спонукають економічну поведінку індивідів, груп у сфері економіки на вирішення конкретних виробничо-господарських завдань відповідно до мети організації.

Етика - норми поведінки, сукупність загальноприйнятих юридичних та моральних правил, вимог, які людина ставить перед собою, або яких вимагає від неї оточення.

Ефективність менеджменту - результативність управлінської діяльності, що визначається як відношення отриманих результатів від реалізації певних управлінських важелів в організації до витрат, які супроводжують їх одержання.

Завдання - це види робіт, які необхідно виконати певним способом та в обумовлений термін. Передбачають роботу з предметами праці, знаряддями праці, інформацією, людьми тощо.

Завдання менеджменту - конкретизований у просторі й часі зміст мети менеджменту для окремих структурних підрозділів відповідно до їх функціонального призначення.

Завдання організації - способи реалізації цілей шляхом управління господарською активністю організації.

Загальні принципи менеджменту - це правила, які регулюють діяльність систем менеджменту організацій загалом, відповідно до закономірностей менеджменту.

Задача - це передбачена робота, серія або частина роботи, яка повинна бути виконана наперед встановленим способом у чітко визначені строки.

Задача менеджменту - організація виробництва товарів і послуг з урахуванням попиту споживачів на основі існуючих матеріальних і людських ресурсів, забезпечення рентабельності підприємства, його стабільного фінансового положення.

Закони менеджменту - це сталі та незаперечні норми управління організаціями. Менеджмент базується на таких законах: спеціалізації управління, інтеграції управління, оптимального поєднання централізації і децентралізації управління, пропорційного розвитку систем управління часу, тощо.

Зміст процесу менеджменту - цілеспрямований вплив на стан елементів, що утворюють систему "організація".

Зовнішнє середовище організації - економічні, соціальні, технологічні, політичні й етичні елементи (чинники), які перебувають поза межами організації.

Інноваційний менеджмент - це управлінська діяльність направлена на ефективне керування інноваційними процесами на макро- і мікрорівнях, є одним із основних напрямів стратегічного управління організацією.

Інформація - відомості про навколишній світ, процеси, які в ньому відбуваються, події, явища, які отримують і якими обмінюються люди безпосередньо чи за допомогою певних пристроїв.

Інформація управлінська - дані, які споживач застосовує для активного впливу на виробничо-господарську систему, її регулювання та розвиток.

Інфраструктура - сукупність галузей та видів діяльності, що обслуговують різні сфери економіки (фінансові інституції, транспортні сполучення, зв'язок, консалтингові служби, комунальне господарство, охорону здоров'я тощо).

Категорії менеджменту - це основні, найбільш широкі і най-загальніші поняття науки про менеджмент, які формують її категорійний апарат, до якого відносяться такі поняття: організація, керуюча та керована системи організації, функції та методи менеджменту, управлінські рішення, комунікації, керівництво та ін.

Керівник - це особа, яка очолює організацію, її структурно відокремлений виробничий або функціональний підрозділ і наділена повноваженнями приймати рішення щодо розпорядження виділеними йому матеріальними, фінансовими, трудовими ресурсами.

Керівництво - вид управлінської діяльності, який на засадах лідерства та влади забезпечує виконання функцій менеджменту, формування методів менеджменту та їх трансформацію в управлінські рішення шляхом використання комунікацій; право особи давати офіційні доручення підлеглим і вимагати їх виконання.

Компетентність працівника - це рівень його загальної та професійної підготовки, а також широта професійного світогляду, що дозволяє йому адекватно реагувати на вимоги конкретного робочого місця чи виконуваної роботи, які постійно змінюються.

Комунікація в менеджменті - обмін інформацією, внаслідок якого керівник одержує необхідну для прийняття ефективних рішень інформацію, і доводить їх до підлеглих теж у формі інформації.

Криза - це вкрай загострене протиріччя в соціально-економічній системі організації, яке погрожує її життєдіяльності в навколишньому середовищі.

Критерії ефективності менеджменту - це результативність управлінської діяльності в організації, яка визначає якісні її сторони.

Ланка управління (менеджменту) - реальне первинне організаційне утворення керуючої системи (структурний підрозділ чи окремий виконавець на певному рівні менеджменту).

Лідер - особистість, яка користується беззастережним авторитетом і повагою у зв'язку зі своїми особистими видатними людськими, інтелектуальними або фаховими якостями.

Лідерство - це здатність за рахунок особистих якостей здійснювати вплив на поведінку окремих осіб та груп працівників з метою зосередження їх зусиль на досягненні цілей організації.

Менеджмент - це самостійний вид професійної діяльності, направлений на досягнення визначених цілей шляхом раціонального використання матеріальних і трудових ресурсів з обов'язковим застосуванням економічних методів управління.

Менеджер - це найманий професійний управляючий, що не є власником підприємства; це управлінець ринкової орієнтації, який активно впроваджує ефективні умови господарювання, нововведення та досягнення науково-технічного прогресу, виважено враховує зміни в зовнішньому середовищі, своєчасно впливає на кон'юнктуру і динаміку попиту та пропозиції, вміло перебудовує виробничо-господарську діяльність з урахуванням вимог ринку.

Методи менеджменту - це наукові засоби цілеспрямованого впливу на поведінку людини в організації або на трудовий колектив з метою досягнення поставлених цілей.

Методи менеджменту адміністративні - це способи та прийоми впливу керуючої системи організації на керовану систему, завданням яких є формування організаційно-розпорядчих засад функціонування організації.

Методи менеджменту економічні - це способи та прийоми впливу керуючої системи організації на керовану систему, що обумовлюються різноманітними економічними важелями, за допомогою яких досягається взаємне та індивідуальне задоволення потреб на усіх рівнях.

Методи менеджменту соціально-психологічні - це способи та прийоми впливу керуючої системи організації на керовану систему, які використовують індивідуальну і групову свідомість, психологію, базуються на суспільно-значущих морально-етичних

категоріях, цінностях, виховані та покликані підвищувати трудову активність працівників і створювати відповідні соціально-психологічні умови для їх трудової діяльності.

Методи менеджменту технологічні - це способи та прийоми впливу керуючої системи організації на керовану систему через документи, які визначають технологію здійснення виробничо-господарських процесів.

Методи управління конфліктними ситуаціями - сукупність способів і засобів запобігання, а в разі їх виникнення - вирішення конфліктних ситуацій.

Місія – це філософські засади діяльності організації, що визначають причину її існування та специфіку комунікації з навколишнім світом.

Мотив - це внутрішня спонукальна сила, яка примушує людину до здійснення певних дій або вести себе певним чином.

Мотивація - це процес спонукання людей до праці, який передбачає використання мотивів поведінки людини для досягнення особистих цілей або цілей організації.

Мотивація до праці - внутрішні сили людини, що визначають рівень, напрям і наполегливість робочого зусилля.

Мотивування - вид управлінської діяльності, який забезпечує процес спонукання себе та інших працівників на діяльність, що спрямована на досягнення особистих цілей та цілей організації.

Норма управління - це кількість працівників, які перебувають у безпосередньому підпорядкуванні менеджера.

Норма чисельності - це розрахована для конкретних організації-защитно-технічних умов кількість працівників певного професійно-кваліфікаційного складу, необхідна для якісного виконання певного обсягу роботи за визначений період часу.

Об'єкт менеджменту - процес управління виробничо-господарською діяльністю підприємств, корпорацій, господарських товариств, об'єднань та інших організацій.

Об'єкт управління - елемент (група елементів) системи управління, який змінює свою поведінку під впливом суб'єкта.

Оперативне регулювання - повсякденний вплив менеджера на перебіг господарських процесів та виконання об'єктом управління запланованих завдань і прийнятих рішень.

Оперативне управління - періодичне або безперервне порівняння фактично одержаних результатів з планом і наступне їх коригування, яке забезпечує функціонування підприємства відповідно до затвердженого плану.

Операційна система - це система повної виробничої діяльності організації, яка складається з трьох підсистем: переробної, забезпечення, планування і контролю.

Операційний менеджмент - це управління виробничими процесами, за допомогою яких сировина перетворюється на товари та послуги.

Операційний час - це час, необхідний для виконання встановленого комплексу послідовних дій та операцій по відношенню до одиниці продукції.

Організація - це процес створення такої структури підприємства, яка надає можливість людям ефективно працювати разом для досягнення загально поставлених цілей.

Організаційна структура - це сукупність підрозділів основного, допоміжного і обслуговуючого виробництва організації.

Організаційні зміни - це сукупність змін в організації, що зумовлюють здійснення нововведень та можуть відбуватися у напрямках: оцінка і зміна цілей організації; зміна структури, тобто розподілу повноважень, відповідальності, поділу на відділи, служби, підрозділи, комітети тощо; зміна техніки, технологічних процесів, конструкцій виробів; модифікація (зміна) можливостей або поведінки працівників (підготовка до спілкування, переміщення посадових осіб, підвищення кваліфікації, формування груп, оцінка роботи і т. ін.), зміна в управлінні виробничо-господарської діяльності.

Організаційні принципи - сукупність правил і норм, які регулюють внутрішні взаємовідносини між керуючою та керованою системами, всередині організації.

Організація управлінської праці - порядок, правила службової поведінки працівників управління, спрямовані на виконання поточних і перспективних завдань керівниками, фахівцями та іншими працівниками відповідно до посадових інструкцій і положень про структурні підрозділи.

Планування - вид управлінської діяльності (трудових процесів), який визначає перспективу і майбутній стан організації, шляхи і способи його досягнення.

Поділ праці в менеджменті - визначення спеціалізованих видів робіт і закріплення їх за управлінськими працівниками та їх групами.

Поділ управлінської праці вертикальний - це формування рівнів управління (інституційного, управлінського та технічного), що забезпечує координацію управлінської роботи.

Поділ управлінської праці горизонтальний - це призначення конкретних менеджерів для керівництва підрозділами в межах відповідного рівня управління.

Принципи менеджменту - це правила, основні керівні ідеї, норми поведінки і орієнтири діяльності управлінського персоналу, якими вони керуються і в рамках яких реалізуються цілі організації.

Процес контролю - це діяльність об'єднаних у певну структуру суб'єктів контролю, спрямованих на досягнення найбільш ефективним способом поставлених цілей шляхом реалізації певних задач і застосування відповідних принципів, методів, технічних засобів і технології контролю.

Процес менеджменту - це послідовність певних завершених етапів, виконання яких сприяє забезпеченню управлінського впливу керуючої системи на керовану з метою досягнення цілей організації.

Поточний контроль - це контроль, який здійснюється в процесі виробничо-господарської діяльності з метою виявлення і усунення перешкод, недоліків, помилок поточного характеру, які можуть перешкодити досягненню цілей організації, впровадження заходів, які об'єктивно сприяють досягненню цих цілей.

Регламентування - це процес встановлення сукупності правил, положень, які визначають порядок діяльності організацій, структурних підрозділів, окремих працівників.

Регулювання - це вид управлінської діяльності, спрямований на усунення відхилень, збоїв, недоліків тощо в керованій системі шляхом розробки і впровадження відповідних заходів.

Рівні управління - це ієрархія управлінських посад: найвищий рівень управління інституційний: директор та його заступники, президент та віце-президенти та ін. Середній рівень управління - управлінський: начальник відділу, декан та ін. Найнижчий рівень управління - технічний: начальник дільниці, старший майстер тощо.

Розпорядчі методи менеджменту - система важелів поточного регулювання діяльності об'єкта управління у формі директив, постанов, наказів, розпоряджень, вказівок, резолюцій.

Самоконтроль - контроль працівником власних дій, операцій, виробленої продукції тощо.

Система - це внутрішньо організована сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, що утворюють єдине ціле і спільно діють для досягнення поставленої мети.

Система якою управляють - це сукупність ресурсів і органі-заційно-економічних умов, що супроводжують відтворювальні процеси на підприємстві.

Системний аналіз - це сукупність методологічних засобів і практичних прийомів, що використовуються для підготовки, обґрунтування і прийняття рішень із складних соціально-економічних, технічних, технологічних, кадрових, політичних та інших проблем.

Стратегія підприємства - це система заходів, яка розрахована на перспективу і забезпечує досягнення конкретних цілей, шляхом координації і розподілу ресурсів підприємства.

Стратегічний менеджмент - це управлінська діяльність по опрацюванню і реалізації рішень, направлених на повне та ефективне використання наявних ресурсів, спрямованих на виконання завдань поставлених перед організацією на перспективу.

Стратегічне планування - це системний, аналітичний підхід, який аналізує бізнес і навколишнє середовище, як єдине ціле.

Стимул - зовнішня причина, яка спонукає людину діяти для досягнення поставленої мети.

Стимулювання - це застосування по відношенню до людини стимулів, які діють на його зусилля, стоять перед організацією і включають відповідні мотиви.

Стиль управління - це сукупність характерних методів, прийомів і способів здійснення управлінської діяльності, форм взаємовідносин і особистої поведінки керівника до підлеглих, для досягнення цілей організації.

Структура організації - це логічний взаємозв'язок рівнів управління і функціональних зв'язків, побудовані у формі, яка дозволяє найбільш ефективно досягти цілей організації.

Структура управління - це упорядкована сукупність зв'язків між ланками і робітниками, зайнятими вирішенням управлінських задач організації.

Суб'єкт вивчення менеджменту - це працівники керуючої і керованої систем організації, їх професійний та кваліфікаційний рівень, ступінь виконання ними повноважень, обсяги відповідальності, а також взаємозв'язки в системі менеджменту.

Сфера контролю - кількість осіб, що знаходиться у підпорядкуванні одного керівника.

Теорії мотивації - сукупність положень, принципів, законів, закономірностей, що відображають зміст та аналіз потреб людини, процес стимулювання, умови забезпечення ефективного мотивування та встановлення обґрунтованих винагород з метою досягнення очікуваних результатів.

Теорія менеджменту - засіб організації знань і досвіду, спрямований на удосконалення практики управління за допомогою досліджень, емпіричної перевірки теоретичних принципів і методів та практичного оволодіння ними.

Технологія менеджменту - це послідовне протікання загальних функцій менеджменту (планування, організації, мотивації, контролю, регулювання), в результаті якого реалізуються конкретні функції менеджменту (управління виробництвом, фінансами, збутом, зовнішньоекономічною діяльністю тощо).

Управлінська інформація - це дані, які є об'єктом зберігання, передачі, перетворення і використовуються для активного впливу на регулювання виробничою діяльністю організації.

Управлінське рішення - це результат творчого цілеспрямованого аналізу проблемної ситуації, вибору шляхів, методів і засобів її вирішення у відповідності з ціллю системи менеджменту.

Управління стресами - це процес цілеспрямованої дії на персонал організації в цілях його адаптації до стресової ситуації, усунення джерел стресу і опанування методами їх нейтралізації.

Управляюча система - це сукупність органів управління і управлінських працівників з певними масштабами своєї діяльності, компетенцією і специфікою виконуваних функцій, а також сукупність методів управління, за допомогою яких здійснюється управлінський вплив.

Фактори впливу - це рушійні сили, які впливають на виробничо-господарську діяльність організації та забезпечують запланований результат.

Фінансовий менеджмент - це система управління фінансами організації, яка направлена на розвиток і удосконалення фінансових відносин шляхом постійного впровадження нових принципів, форм, структур і методів управління в цілях підвищення ефективності виробництва.

Функції менеджменту - це відносно відокремлені напрями управлінської діяльності, які дозволяють здійснювати певний вплив на управлінський об'єкт в цілях досягнення поставленої задачі.

Функція менеджменту об'єднувальна - це вид управлінської діяльності, який на засадах лідерства та влади забезпечує виконання функцій менеджменту, формування методів менеджменту та їх трансформацію в управлінські рішення шляхом використання комунікацій. Об'єднувальною функцією менеджменту є керівництво.

Ціль - це конкретний кінцевий стан або бажаний результат, якого домагається досягти група, працюючи разом.

Якість управління - це ступінь відповідності поведінки системи управління конкретній ситуації, яка дозволяє організації впевнено триматися при швидких змінах у внутрішньому і зовнішньому середовищах.

Навчальне видання

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
галузь знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
освітньо-професійна програма «Туризмознавство»

Укладач:

Яріко Мирослава Олексіївна,

кандидат культурології, старший викладач кафедри туристичного бізнесу ХДАК

Комп'ютерний набір Яріко М.О.

Друкується в авторській редакції

План 2023

Підписано до друку 25.01.2023 р. Формат 60x84/16
Гарнітура «Times». Папір для мн. ап. Друк ризограф.
Ум. друк. арк. 0,5. Обл.-вид. 1,0. Тираж 100. Зам. №
ХДАК, 61057, м. Харків, Бурсацький узвіз, 4
Надруковано в лаб. множ. техніки ХДАК