

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин ім. Б.Д. Гаврилишина
Ірина ІВАЦУК

« _____ » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. проректора з науково-педагогічної роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« _____ » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

« _____ » _____ 2023 р.

Святослав ПИТЕЛЬ

**РОБОЧА ПРОГРАМА
З ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ»**

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм і рекреація
освітньо-професійна програма «Туризм і рекреація»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Екзамен
Денна	2	4	28	14	3	8	105	150	4
Заочна	2	2	8	4	–	–	138	150	2

Тернопіль – 2023


Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (№ 9 від 26.05.2021 року).

Робочу програму склав:

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Богдан КАМІНСЬКИЙ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 Туризм, протокол № 1 від 30.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
к. е. наук, доцент



Володимир МАЗУР

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Менеджмент туризму»

1. Опис дисципліни «Менеджмент туризму»

Дисципліна «Менеджмент туризму»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5	Галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни: вибіркова Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 3	Спеціальність – 242 Туризм Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна – 3</i> <i>Заочна – 3</i> Семестр: <i>Денна – 6</i> <i>Заочна – 6</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 28 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 14 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: <i>Денна – 3</i> Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 6 год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 99 год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i>
Тижневих годин – 10, з них аудиторних – 3		Вид підсумкового контролю – залік

2. Мета і завдання дисципліни «Менеджмент туризму»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Мета дисципліни «Менеджмент туризму» полягає в тому, щоб сформувати у майбутніх фахівців сфери туризму сучасне управлінське мислення та систему спеціальних знань у питаннях теорії менеджменту, розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, прийняття адекватних управлінських рішень.

2.2. Завдання вивчення дисципліни:

Головним завданням «Менеджменту туризму» що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є:

- сутність менеджменту туризму та місце його у розвитку туристичного бізнесу;
- особливості формування туристичного продукту та чинники, що впливають на його вибір споживачами;
- методи обґрунтування рішень у сфері формування і реалізації туристичних продуктів;
- функції, принципи й методи менеджменту та особливості їх реалізації в туристичних організаціях;
- сутність і завдання комунікацій у сфері туризму;
- науково-методичні основи оцінювання ефективності діяльності туристичних організацій.

3. Програма дисципліни «Менеджмент туризму»

Змістовий модуль 1.

Тема 1. ТУРИСТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ. ПРИНЦИПИ І МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Основні категорії і складові туристичної індустрії. Функції туризму. Зміст і цілі менеджменту туризму. Основні завдання менеджменту туристичних підприємств як суб'єктів ринкової економіки. Сфери менеджменту: виробництво, фінанси, кадри, нововведення, маркетинг. Зв'язки і взаємодія загальних і спеціальних функцій менеджменту.

Види організацій в туристичній індустрії. Загальні характеристики організації. Внутрішні складові туристичної організації: цілі, структура, технології обслуговування, персонал. Ключові задачі менеджменту у області формування організації.

Ролі менеджера в організації: міжособистісні; інформаційні; пов'язані з прийняттям рішень. Здібності менеджера: комунікативні, технічні, аналітичні, діагностичні, концептуальні.

Система методів управління, їх сутність та особливості. Економічні, адміністративні, соціально-психологічні та правові методи управління і сфери їх ефективного застосування.

Тема 2. ЗАКОНИ, ЗАКОНОМІРНОСТІ ТА ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Закони та закономірності менеджменту туризму: закон відповідності систем цілям; закон відповідності організації системи зовнішньому середовищу; закон інтеграції управління; закон економії часу; закон інерції систем; закон еластичності систем; закон безперервного удосконалення систем.

Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації. Класифікація принципів менеджменту. Принцип цілеспрямованості. Принцип ієрархічності. Принцип динамічної рівноваги. Принцип економічності управління. Принцип урахування інтересів. Взаємозв'язок між принципами менеджменту.

Тема 3. ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ І БІЗНЕС-СИСТЕМИ В ТУРИЗМІ: ОСНОВИ ПРОЕКТУВАННЯ І ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Інфраструктура туристичної індустрії як матеріальна основа формування туристичних продуктів і послуг. Туристичний продукт: складові і структура. Туристичний продукт і туристична послуга – відмінності і взаємозв'язок.

Основи проектування туристичного продукту. Етапи розробки туристичних маршрутів. Технологічна карта підготовки, реалізації та проведення туру.

Організаційно-структурна модель бізнес-системи туристичного підприємств. Цілепокладання у туристичному бізнесі – побудова дерева цілей. Фактори, що забезпечують успіх туристичної організації

Тема 4. ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ

Зміст і особливості прийняття рішень в менеджменті. Типи управлінських (організаційних) рішень та вимоги до їх прийняття. Запрограмовані та незапрограмовані рішення. Підходи до прийняття рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Індивідуальне та групове прийняття рішень.

Вирішення проблеми з використанням раціональної технології: діагностика проблеми; накопичення інформації про неї; опрацювання альтернативних варіантів; оцінка альтернатив; прийняття рішення. Методи активізації творчого пошуку у процесі прийняття управлінських рішень.

Класифікація методів обґрунтування управлінських рішень. Кількісні та якісні методи. Обґрунтування рішень в умовах невизначеності. Переваги й недоліки використання кількісних методів. Експертні методи обґрунтування управлінських рішень. Економіко - математичні моделі обґрунтування управлінських рішень.

Змістовий модуль 2.

Тема 5. ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ

Сутність і задачі планування у туризмі. Місце планування серед функцій управління. Принципи планування. Види внутріфірмового планування і їх взаємозв'язок. Система планів туристичного підприємства. Поняття стратегії в індустрії туризму. Значення та необхідність розробки стратегії.

Методологія і етапи стратегічного планування. Розробка стратегії підприємства: формулювання місії і цілей; аналіз зовнішнього середовища; аналіз сильних і слабких сторін організації. SWOT аналіз туристичного підприємства як основа вибору стратегії розвитку. Аналіз стратегічних альтернатив і вибір

стратегії. Фактори, що впливають на вибір конкурентної стратегії у туристичному бізнесі.

Управління реалізацією стратегічного плану. Тактичні й оперативні плани. Оцінка стратегічного плану.

Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

Сутність функції організування. Поняття і складові організаційної діяльності. Організаційна структура туристичної фірми як результат організації діяльності.

Централізація і децентралізація при побудові організаційної структури туристичного підприємства. Визначення обов'язків і повноважень. Делегування повноважень. Елементи процесу делегування. Типи повноважень: лінійні, штабні, функціональні. Діапазон контролю. Фактори, які визначають діапазон контролю. Механізми координації. Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація. Горизонтальна координація: взаємні комунікації; тимчасові робочі групи.

Загальна характеристика типів організаційних структур. Механістичні та органічні структури та їх поширення на підприємствах туристичної індустрії. Переваги й недоліки різних типів організаційних структур.

Тема 7. МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ. ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА

Поняття і роль мотивації у менеджменті. Потреби і винагороди, мотиви і стимули. Мотиваційна структура людини. Підходи до мотивації з погляду змісту потреб. Дослідження А. Маслоу, К. Альдерфера, Д. Мак-Клелланда, Ф. Герцберга.

Процесний підхід до мотивації. Теорії очікування, справедливості, модель Портера Лоулера. Соціопсихологічні методи регулювання поведінки людей: позитивна підтримка, негативна підтримка, покарання та ігнорування.

Організаційна культура як мотиваційне середовище непрямой дії. Рівні розвитку організаційної культури. Норми поведінки і організаційні цінності. Переконавання та залучення працівників до співробітництва через участь у управлінні як інструменти впливу на їх поведінку. Вплив організаційної культури на ефективність діяльності туристичного підприємства.

Тема 8. КОНТРОЛЮВАННЯ ТА РЕГУЛЮВАННЯ ЯК ЗАГАЛЬНІ ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Поняття контролю та його місце в системі управління. Принципи і цілі функції контролювання. Етапи процесу контролювання: формування стандартів вимірювання, порівняння фактичного виконання зі стандартами, оцінка та регулювання. Модель процесу контролювання. Процес контролювання. Зворотний зв'язок при контролі. Види управлінського контролю.

Регулювання та його місце в системі управління. Види регулювання. Етапи процесу регулювання.

Тема 9. КОМУНІКАЦІЇ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Поняття комунікації та її роль у системі менеджменту. Процес комунікації: модель; основні етапи та елементи. Комунікаційні бар'єри: вибіркоче сприйняття; семантичні перешкоди; поганий зворотний зв'язок; соціокультурні відмінності відправника та одержувача повідомлення; інформаційні переваження. Способи усунення комунікаційних бар'єрів і підвищення ефективності комунікацій.

Комунікації та їх особливості в туризмі. Комунікаційні канали - їх переваги, недоліки і сфери ефективного використання. Реклама як важливий вид комунікацій. Засоби і методи рекламування у туризмі. Інформаційні системи і технології комунікацій. Ефективність комунікацій.

Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЙНА ЕФЕКТИВНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Поняття організаційної ефективності. Підходи до вивчення організаційної ефективності: цільовий, системний, вибірковий. Критерії ефективності організаційної діяльності. Поняття ефективності управління. Ключові елементи системи оцінки ефективності управлінської діяльності. Оцінка ефективності діяльності функціональних менеджерів.

Тема 11. КЕРІВНИЦТВО ТА ЛІДЕРСТВО

Поняття та загальна характеристика керівництва. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Основні фактори та визначальні аспекти керівництва. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. Адаптивне керівництво. Влада як елемент примушення. Форми впливу та влади. Теорії лідерства. Типологія лідерів. Поняття стилю керівництва та континууму стилів керівництва. Характеристика та класифікація стилів керівництва. Фактори та передумови формування стилів керівництва. Критерії оцінювання стилю менеджера. Особливості національних систем керівництва.

Тема 12. КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЯК СКЛАДОВА ЇХ РОЗВИТКУ

Поняття «корпоративна культура», її суть, складові, функції. Формування корпоративної культури в умовах глобалізації, її роль в загальній системі цінностей.

Корпоративна культура в системі управління персоналом. Місце й функції керівника в системі корпоративних відносин. Етапи формування корпоративної культури.

Національні особливості корпоративної культури вітчизняних підприємств. Корпоративні заходи. Методи діагностики корпоративної культури.

Тема 13. КОНФЛІКТИ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ ТА ЕТИЧНІ СПОСОБИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Природа конфліктів в організації, їх зміст і види. Причини конфліктів і їх усунення. Роль керівника в конфліктних ситуаціях.

Принципи і методи управління конфліктами. Формування позитивного мікроклімату на підприємстві та профілактика конфліктних ситуацій.

Просторові межі конфлікту. Динаміка конфлікту, етапи конфлікту. Інцидент. Етичні способи управління конфліктом, його діагностика та попередження. Компромiс, стилі вирішення конфліктів у бізнесі.

4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Менеджмент туризму» (денна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичн і заняття	Індивідуа льна робота	Тренінг, КПЗ	Самості йна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1.</i>						
Тема 1. Туристична організація як об'єкт управління. принципи і методи менеджменту	2	1	1		7	Поточне опитування, стандартизовані тести
Тема 2. Закони, закономірності та принципи менеджменту туризму	2	1			8	Поточне опитування
Тема 3. Туристичний продукт і бізнес-системи в туризмі: основи проектування і організації діяльності	2	1			8	Поточне опитування, ділова ситуація
Тема 4. Прийняття рішень в менеджменті туризму	2	1			7	Поточне опитування, стандартизовані тести
<i>Змістовий модуль 2.</i>						
Тема 5. Планування діяльності в туристичній організації	2	1	2		7	Поточне опитування, стандартизовані тести
Тема 6. Організаційні процеси в індустрії туризму	2	1			8	Поточне опитування, стандартизовані тести
Тема 7. Мотивація ефективної роботи працівників. організаційна культура	2	1			8	Поточне опитування, стандартизовані тести
Тема 8. Контролювання та регулювання як загальні функції менеджменту туризму	2	1			8	Поточне опитування, стандартизовані тести
Тема 9. Комунікації в системі менеджменту туризму	2	1			8	Поточне опитування, стандартизовані тести
Тема 10. Організаційна ефективність та ефективність системи менеджменту	2	1			8	Ділові ситуації
Тема 11. Керівництво та лідерство	2	1			8	Ділові ситуації
Тема 12. Корпоративна культура туристичних організацій як складова їх розвитку	2	1			7	Поточне опитування, стандартизовані тести
Тема 13. Конфлікти в	4	2			7	Ділові ситуації

туристичному бізнесі та етичні способи їх подолання						
Разом	28	14	3	6	99	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1.</i>			
<i>Тема 1.</i> Туристична організація як об'єкт управління. принципи і методи менеджменту	1	1	13
<i>Тема 2.</i> Закони, закономірності та принципи менеджменту туризму			13
<i>Тема 3.</i> Туристичний продукт і бізнес-системи в туризмі: основи проектування і організації діяльності	1		14
<i>Тема 4.</i> Прийняття рішень в менеджменті туризму			14
<i>Змістовий модуль 2.</i>			
<i>Тема 5.</i> Планування діяльності в туристичній організації	1	1	14
<i>Тема 6.</i> Організаційні процеси в індустрії туризму			14
<i>Тема 7.</i> Мотивація ефективної роботи працівників. організаційна культура			14
<i>Тема 8.</i> Контролювання та регулювання як загальні функції менеджменту туризму	1	1	14
<i>Тема 9.</i> Комунікації в системі менеджменту туризму			13
<i>Тема 10.</i> Організаційна ефективність та ефективність системи менеджменту			14
<i>Тема 11.</i> Керівництво та лідерство			13
<i>Тема 12.</i> Корпоративна культура туристичних організацій як складова їх розвитку	1	1	13
<i>Тема 13.</i> Конфлікти в туристичному бізнесі та етичні способи їх подолання	1		14
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних завдань

Практичне заняття №1.

Тема: Туристична організація як об'єкт управління. Принципи і методи менеджменту. закони, закономірності та принципи менеджменту туризму

Мета: дослідження основних категорій менеджменту та історії його розвитку як науки. Ознайомитися з законами та закономірностями менеджменту туризму

Питання для обговорення:

- ✓ Дати уявлення про природу та основні характеристики туристичної організації як об'єкта управління. З'ясувати причини, що обумовлюють необхідність управління туристичною організацією.

- ✓ Розкрити через еволюцію поглядів на сутність менеджменту багатовимірність цієї категорії. З'ясувати сучасне розуміння сутності менеджменту туризму.
- ✓ Ідентифікувати функції менеджменту та їх взаємозв'язки в межах циклу менеджменту туризму.
- ✓ Виділити ознаки діяльності менеджера туризму і розкрити специфіку такої діяльності в сферах управлінської туристичної діяльності.
- ✓ З'ясувати ролі, які виконують менеджери в туристичній організації, та ідентифікувати якості, що необхідні сучасному менеджереві.
- ✓ Поглибити уявлення про сутність менеджменту з позиції вивчення історії розвитку науки управління.
- ✓ З'ясувати логіку розвитку науки управління та формування її сучасних перспектив.
- ✓ Критично дослідити ключові ідеї класиків менеджменту.
- ✓ Закони та закономірності менеджменту туризму.
- ✓ Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації.
- ✓ Класифікація принципів менеджменту.

Практичне заняття 2.

Тема: Туристичний продукт і бізнес-системи в туризмі: основи проектування і організації діяльності. Прийняття рішень в менеджменті туризму.

Мета: Дослідження організації як соціально-економічної системи відкритого типу. Опанування процесом розробки управлінських рішень; набуття навичок колективного опрацювання рішення; розвиток навичок аргументації пропозицій та сприйняття нової інформації під час вирішення складних проблем управління

Питання для обговорення:

- ✓ Визначити поняття туристичної організації як об'єкта управління.
- ✓ Розглянути властивості туристичної організації як відкритої соціально-економічної системи.
- ✓ Розглянути основні елементи туристичної організації.
- ✓ Розглянути класифікацію туристичних організацій.
- ✓ Охарактеризувати зовнішнє бізнес-середовище туристичної організації.
- ✓ Розглянути внутрішнє середовище туристичної організації.
- ✓ Проаналізувати життєвий цикл туристичної організації та формування її організаційної структури.
- ✓ Класифікувати методи обґрунтування управлінських рішень.
- ✓ Ідентифікувати сфери та особливості застосування різних методів обґрунтування управлінських рішень.
- ✓ З'ясувати сутність методу «платіжна матриця».
- ✓ Розкрити механізм використання методу «дерево рішень».
- ✓ Засвоїти методику обґрунтування управлінських рішень в умовах невизначеності (теоретико-ігрові методи).

Практичне заняття 3.

Тема: Планування діяльності в туристичній організації. Організаційні процеси в індустрії туризму.

Мета: дослідити функцію планування в системі управлінського циклу, дослідження особливостей здійснення функції організації в системі менеджменту туризму.

Питання для обговорення:

- ✓ Розкрити сутність і зміст планування в туристичній організації.
- ✓ Охарактеризувати види планування та їхній взаємозв'язок.
- ✓ Розкрити основні елементи системи планування в туристичній організації.
- ✓ Охарактеризувати етапи процесу планування в туристичній організації.
- ✓ Розглянути базові стратегії туристичної організації.
- ✓ Розкрити сутність оперативного планування та бізнес-планування в туристичній організації.
- ✓ Розкрити поняття місії в управлінні туристичною організацією.
- ✓ Розглянути класифікацію цілей туристичної організації.
- ✓ Охарактеризувати концепцію управління за цілями.
- ✓ З'ясувати сутність та зміст функції організації.
- ✓ Засвоїти основні положення класичної теорії організації, поведінкового та ситуаційного підходів в теорії організації.
- ✓ З'ясувати, як впливають різні ситуаційні фактори на параметри організаційної структури туристичної організації.
- ✓ Ідентифікувати основні складові процесу організаційної діяльності. З'ясувати їх зміст і структуру.
- ✓ Визначити базові типи туристичних організаційних структур управління, розкрити їх сутність, виділити переваги, недоліки і умови застосування кожної з них.
- ✓ Отримати уявлення про природу організаційних змін, визначити основні фактори, що перешкоджають їх проведенню. З'ясувати стратегії подолання опору організаційним змінам.

Практичне заняття 4.

Тема: Мотивація ефективної роботи працівників. організаційна культура.

Контроль та регулювання як загальні функції менеджменту туризму

Мета: Дослідження особливостей здійснення функції мотивування в системі менеджменту туризму. Дослідження особливостей здійснення функції контролю та регулювання в системі менеджменту

Питання для обговорення:

- ✓ Усвідомити сутність категорії «мотивація».
- ✓ З'ясувати логіку процесу мотивації і взаємозв'язки між ключовими етапами в моделі процесу мотивації.
- ✓ Засвоїти основні положення теорії змісту мотивації, визначити їх спільні та специфічні риси.
- ✓ Розкрити зміст основних теорій процесу мотивації, усвідомити механізми впливу різних факторів, які в них розглядаються, на поведінку людини в організації.

- ✓ З'ясувати, які можливості впливу на індивідумів і на регулювання їх поведінки мають менеджери в контексті використання результатів теоретичних досліджень мотивації.
- ✓ З'ясувати сутність та місце контролю в системі управління туристичною організацією.
- ✓ Обговорити модель процесу контролю.
- ✓ Охарактеризувати види управлінського контролю, їх сильні та слабкі сторони.
- ✓ Ідентифікувати вимоги до побудови ефективної системи контролю.
- ✓ З'ясувати причини опору контролю та визначити методи їх подолання.
- ✓ Ідентифікувати типи управлінського контролю.
- ✓ З'ясувати сутність основних інструментів фінансового контролю діяльності організації.
- ✓ Визначити основні інструменти операційного контролю в туристичній організації.
- ✓ Обговорити модель, проблеми та засоби контролю поведінки працівників в туристичній організації.

Практичне заняття 5.

Тема: Комунікації в системі менеджменту туризму. Організаційна ефективність та ефективність системи менеджменту

Мета: дослідження природи та особливостей комунікаційних зв'язків в туристичній організації. Вивчити та зрозуміти поняття організаційної ефективності.

Питання для обговорення:

- ✓ З'ясувати сутність комунікацій та їх роль в процесі управління туристичною організацією.
- ✓ Розібрати модель процесу комунікації і з'ясувати зміст кожного з елементів та етапів процесу комунікацій.
- ✓ Усвідомити форми, переваги і недоліки усної, письмової та невербальної комунікації.
- ✓ Зрозуміти види формальних і з'ясувати роль неформальних комунікацій в системі управління туристичною організацією.
- ✓ Розібрати типи комунікаційних мереж у групах і механізм їх вибору.
- ✓ З'ясувати, які фактори об'єктивно перешкоджають ефективним комунікаціям в туристичній організації і розібрати основні методи їх подолання.
- ✓ Засвоїти засоби удосконалення комунікаційних процесів в туристичній організації.
- ✓ Поняття організаційної ефективності. Підходи до вивчення організаційної ефективності: цільовий, системний, вибіркового. Критерії ефективності організаційної діяльності.
- ✓ Поняття ефективності управління.
- ✓ Ключові елементи системи оцінки ефективності управлінської діяльності. Оцінка ефективності діяльності функціональних менеджерів.

Практичне заняття 6.

Тема: Керівництво та лідерство. Корпоративна культура туристичних організацій як складова їх розвитку.

Мета: Формування уявлення щодо понять лідерства, керівництва, впливу та влади та їх застосування в роботі керівників різних рівнів управління; набуття практичних умінь та прийомів розвитку лідерства та лідерських якостей. Формування уявлення щодо поняття «корпоративна культура», етапів формування корпоративної культури та методів діагностики корпоративної культури.

Питання для обговорення:

- ✓ З'ясувати природу лідерства та усвідомити взаємозв'язки між категоріями «вплив», «влада», «залежність», «лідерство».
- ✓ Ідентифікувати різні підходи до вивчення лідерства.
- ✓ З'ясувати сутність та оцінити основні здобутки теорії особистих якостей лідера.
- ✓ Усвідомити концепцію поведінкового підходу до вивчення лідерства і засвоїти основні положення найвідоміших теорій поведінки лідера.
- ✓ З'ясувати ідею ситуаційного підходу до вивчення лідерства і розкрити зміст ключових моделей ситуаційного лідерства.
- ✓ Визначити недоліки традиційних підходів до вивчення лідерства і засвоїти основні положення сучасних концепцій лідерства.
- ✓ Поняття «корпоративна культура», її суть, складові, функції. Формування корпоративної культури в умовах глобалізації, її роль в загальній системі цінностей.
- ✓ Корпоративна культура в системі управління персоналом. Місце й функції керівника в системі корпоративних відносин.
- ✓ Етапи формування корпоративної культури.
- ✓ Національні особливості корпоративної культури вітчизняних підприємств.
- ✓ Корпоративні заходи.
- ✓ Методи діагностики корпоративної культури.

Практичне заняття 7.

Тема: Конфлікти в туристичному бізнесі та етичні способи їх подолання

Мета: Формування уявлення щодо природи конфліктів в організації, причини їх виникнення та усунення.

Питання для обговорення:

- ✓ Природа конфліктів в організації, їх зміст і види.
- ✓ Причини конфліктів і їх усунення.
- ✓ Роль керівника в конфліктних ситуаціях.
- ✓ Принципи і методи управління конфліктами.
- ✓ Формування позитивного мікроклімату на підприємстві та профілактика конфліктних ситуацій.
- ✓ Просторові межі конфлікту.
- ✓ Динаміка конфлікту, етапи конфлікту. Інцидент.
- ✓ Етичні способи управління конфліктом, його діагностика та попередження. Компроміс, стилі вирішення конфліктів у бізнесі.

6. Самостійна робота студентів

Головною метою самостійної роботи студентів є активізація систематичної роботи студентів, індивідуалізація навчання, підвищення якості засвоєння навчальної дисципліни.

Самостійна робота з навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» включає:

- ✓ підготовку до практичних занять (для студентів денної та заочної форм навчання);
- ✓ письмове виконання контрольних робіт (для студентів заочної форми навчання). Контрольна робота є комплексним завданням, в якому містяться два теоретичних і одне аналітико-ситуаційне завдання, виконання якого розвиває самостійність аналітичної обробки економічної інформації;
- ✓ підготовку до підсумкового контролю знань за контрольними питаннями.

Важливе значення в керівництві самостійною роботою студентів належить індивідуальним та груповим консультаціям, їх мета - допомогти студентам у вивченні того чи іншого питання, правильно організувати самостійну роботу над вивченням предмета.

Успішність підготовки до практичних занять і складання заліку значною мірою залежить від організації самостійної роботи. Для здійснення самостійної роботи студентам рекомендується ознайомитись із навчально-методичною літературою, яка наведена у списку рекомендованої літератури, а також із публікаціями періодичних видань. Рекомендовану літературу необхідно вивчати систематично, згідно із списком і в такій послідовності:

- ✓ ознайомитись за навчальною програмою із змістом кожної теми;
- ✓ засвоїти навчальний матеріал, що належить до конкретної теми;
- ✓ дати відповідь на контрольні запитання відповідної теми;
- ✓ виписати всі незрозумілі питання для розгляду їх на консультації.

При вивченні навчального матеріалу необхідно використовувати звіти підприємств та інші джерела економічної інформації, аналізуючи зміни показників за методикою, поданою в підручниках.

Основними видами контролю рівня опанування навчального матеріалу студентами денної форми навчання є усне опитування (заочної форми навчання - перевірка контрольних робіт). За результатами контролю студентам виставляють оцінки в журналах поточної успішності за бальною системою модульно-рейтингового контролю. Підсумковий контроль знань у вигляді заліку здійснюється за контрольними питаннями.

Перелік питань визначається викладачем і може змінюватись. Форми звіту студентів за результатами самостійної роботи також визначаються викладачем. Контроль самостійного вивчення окремих питань відбувається на основі колоквиумів, підготовки рефератів, контрольних робіт, вибіркового опитування на практичних заняттях, що проводяться викладачем за графіком контролю самостійної роботи студентів.

Орієнтовна тематика для самостійної роботи

1. Зміст, цілі і функції менеджменту туризму.

2. Основні завдання менеджменту туристичних підприємств як суб'єктів ринкової економіки.
3. Сутність управлінської діяльності. Співвідношення ролей і задач в роботі керівників різних рівнів.
4. Управління, що спрямоване до успіху. Ознаки успішних організацій. Приклади успішних вітчизняних туристичних підприємств.
5. Внутрішні складові організації туристичної організації та їх взаємозв'язок. 6. Характеристика та складові зовнішнього середовища сучасного підприємства.
7. Макросередовище і його вплив на діяльність туристичного підприємства.
8. Міжнародне середовище туристичного бізнесу.
9. Інфраструктура туристичної індустрії як матеріальна основа формування туристичних продуктів і послуг.
10. Туристичний продукт: складові і структура. Проектування туристичного продукту.
11. Організаційно-структурна модель бізнес-системи туристичного підприємств.
12. Поняття і зміст методів управління. Сфери їх застосування.
13. Адміністративні методи управління підприємством.
14. Економічні методи управління підприємством.
15. Соціально-психологічні методи управління підприємством.
16. Принципи управління А. Файоля. Методологія формування принципів управління підприємством.
17. Природа процесу прийняття рішень та класифікація управлінських рішень за різними ознаками.
18. Підходи до прийняття рішень. Етапи раціонального вирішення проблеми. 19. Фактори, що впливають на процес прийняття рішень.
20. Експертні методи обґрунтування управлінських рішень.
21. Методи активізації творчого пошуку при прийнятті управлінських рішень. Морфологічний аналіз і методи контрольних запитань та фокальних об'єктів. 22. Сутність стратегічного планування. Вибір місії і цілей організації.
23. Ціле покладання та його роль в управлінні туристичним підприємством. Побудова «дерева цілей».
24. Аналіз зовнішніх загроз та можливостей підприємства.
25. Методи прогнозування та їх застосування у стратегічному плануванні.
26. Процес управлінського обстеження сильних і слабких сторін підприємства.
27. Стратегічні альтернативи розвитку туристичного підприємства.
28. Фактори, що впливають на вибір конкурентної стратегії у туристичному бізнесі.
29. Повноваження та відповідальність. Види повноважень та умови їх ефективного делегування.
30. Принципи побудови організації. Проектування організаційної структури.
31. Фактори, що впливають на вибір організаційної структури управління.
32. Організаційні зміни та їх роль у формуванні конкурентних переваг туристичної фірми.

33. Сутність та еволюція поняття мотивації. Потреби та винагороди, мотиви та стимули.
34. Сутність і порівняльна характеристика теорій потреб Маслоу та МакКлелланда.
35. Двофакторна теорія Герцберга.
36. Теорія очікувань.
37. Теорія справедливості.
38. Модель Портера-Лоулера.
39. Роль матеріального стимулювання у мотивації трудової діяльності.
40. Організаційна культура та її складові. Розвиток організаційної культури.
41. Національне в організаційній культурі. Моделі Хофстида і Оучі.
42. Сутність і роль комунікацій в управлінні підприємством. Види маркетингових комунікацій.
43. Комунікаційний процес, його елементи та етапи. Роль зворотного зв'язку у комунікаційному процесі.
44. Цілі і ефективність реклами як виду маркетингових комунікацій.
45. Інновації та їх місце у системі менеджменту туристичної фірми.
46. Поняття і критерії ефективності управління організацією. Ефективність менеджменту туристичної фірми.

7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання

Організація і проведення тренінгу

Тематика тренінгу

Від ефективної команди до продуктивної організації

Мета тренінгу: Створити ефективну команду, впроваджувати зміни.

Оволодіння технологіями розробки, обґрунтування та створення команд з урахуванням особливостей ведення бізнесу компанії, і компетенцій, необхідних для здійснення її місії.

Навчатися ефективно ставити цілі в роботі, планувати їх досягнення і свій робочий час.

Відпрацьовувати навички розподілу обов'язків при роботі в команді.

Дізнаються особливості взаємин між підлеглими і керівниками; зможуть розкрити свої можливі негативні установки, що заважають повноцінній співпраці з підлеглими і керівниками.

Цілі тренінгу:

- Впровадити в процес створення ефективної команди управлінців.
- Створити команду, об'єднану спільними підходами та інструментами з метою підвищення ефективності діяльності в умовах ринку.
- Передати управлінцям «законів» змін.
- Створити ефективну команду впроваджувати зміни.
- Навчити керівників навчати своїх співробітників командних методів роботи.

Методи:

Інтерв'ювання, анкетування, модерація, робота в малих групах, ситуаційні вправи, мозковий штурм, групова дискусія, тестування, «наскрізна» ділова гра, метод проектів; метод роботи в командах.

Організація і проведення КПЗ

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «**Менеджмент туризму**» виконується самостійно кожним студентом, охоплюючи всі основні теми даної дисципліни. Метою виконання КПЗ є оволодіння навичками застосування знань з дисципліни і формування вмінь самостійного дослідження окремих аспектів управлінської діяльності. КПЗ виконується у відповідності із встановленими вимогами і є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту.

Завдання до виконання КПЗ

- ✓ аналіз етичного кодексу вибраної туристичної організації
- ✓ дослідження його ефективності
- ✓ необхідне вдосконалення
- ✓ способи запровадження

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

В процесі вивчення дисципліни використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- тестування;
- модульне тестування та опитування;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання результатів КПЗ.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

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

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПЗ)
30 %	40 %	30 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-4 по 5 балів) = 20 балів 2. Письмова робота = 80 балів	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 5-13 по 5 балів) = 45 балів 2. Письмова робота = 65 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 70 балів

Шкала оцінювання:

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ п/п	Найменування	Номер теми
1	Ноутбук	1-13
2	Мультимедійний проектор	1-13
3	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-13
4	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-13
5	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-13

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Богданова Ж.А. Поняття та види туристичної діяльності в Україні. *Вісник ЖДТУ. Сер.: Економічні науки.* 2019. №4 (50). С. 194-197.

2. Гріфін Р., Яцура В. Основи менеджменту: Підручник / Наук.ред. В. Яцура, Д.Олесевич. Львів: Бак, 2018. 624с.

3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги XXI, 2020. 300 с.

4. Кіптенко Н.І. Менеджмент туризму: навчальний посібник. К.: Академвидав, 2012. 416 с.

5. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму: навчальний посібник. Чернівці: Рута, 2018. 240 с.
6. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: навч. посібн. К. : Центр навч. літ-ри, 2019. 272 с.
7. Міщук К.С. Можливості і форми освітнього туризму у розвитку професійних компетенцій менеджера. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2018. №4, Т.1. С. 91-94.
8. Поступна О.В. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Х.: НУЦЗУ, 2020. 235 с.
9. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 440 с.
10. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Підручник. К.:Академвидав. 2017. 472 с.
11. Ткаченко Т.І. Туристичний продукт як об'єкт виробничого підприємництва. *Культура народів Причорномор'я*. 2019. №67 С. 131.