

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**  
**Кафедра менеджменту**

*ЗАТВЕРДЖЕНО*

Проректор з навчальної роботи,  
проф. Гаврилюк С. В. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 2013 р.

**МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ**

**ПРОГРАМА**  
**вибіркової навчальної дисципліни**

<b>підготовки</b>	<u>спеціаліста, магістра</u>
<b>галузі знань</b>	<u>0401 – Виробничі науки</u>
<b>спеціальності</b>	<u>7.04010401 «Географія»</u> <u>8.04010401 «Географія»</u>

**Програма навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» для студентів галузі знань 0401 «Виробничі науки» спеціальності 7.04010401 та 8.04010401 «Географія».**

” \_\_\_ ” \_\_\_\_\_, 20\_\_ р. - бс.

**Розробники:** Коленда Н.В. доцент кафедри менеджменту, к.е.н., доцент

**Рецензент:** Ющишина Л.О., доцент кафедри економіки та безпеки підприємства, к.е.н., доцент

**Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри**

МЕНЕДЖМЕНТУ

(назва кафедри)

протокол № 1 від \_\_. \_\_. 2013 р.

Завідувач кафедри: \_\_\_\_\_ (Черчик Л.М.)  
(підпис) (прізвище, ініціали)

**Програма навчальної дисципліни  
схвалена науково-методичною комісією інституту  
економіки та менеджменту**

(назва факультету (інституту))

протокол № 1 від \_\_.0\_\_. 2013 р.

Голова науково-методичної  
комісії факультету (інституту) \_\_\_\_\_ (Бегун С.І.)  
(підпис) (прізвище, ініціали)

**Програма навчальної дисципліни  
схвалена науково-методичною радою університету**

протокол № \_\_\_ від \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_ р.

## Вступ

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент туризму», складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Спеціаліста» та «Магістра» спеціальності 7.04010401 та 8.04010401 «Географія»

В Україні на сьогоднішній день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів лікування національної економіки завдяки здатності цього сектору забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам. Стратегічною метою розвитку туристської індустрії України є вихід її на світовий рівень туристських послуг. Основними передумовами для цього виступають: географічне положення, наявність природного, історико-археологічного туристського потенціалу, політична стабільність та економічне зростання, конкурентноздатність туристських послуг.

Основна увага в дослідженнях явищ, пов'язаних з туризмом, приділяється питанням економіки, організації та управління. Навчальна дисципліна "Менеджмент туризму" висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в туризмі України їх взаємозв'язків, і розвиває у студентів практичні навички управління підприємствами індустрії туризму.

**Предметом** вивчення дисципліни є система складових менеджменту підприємств індустрії туризму як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

**Міждисциплінарні зв'язки.** Вивчення курсу "Менеджмент туризму" базується на знанні студентами циклу фундаментальних та професійно-орієнтованих дисциплін («Основи менеджменту», «Туристична діяльність» «Курортологія»), цілеспрямованої роботи над вивченням спеціальної літератури, активної роботи на лекціях та практичних заняттях, самостійної роботи та виконання індивідуальних завдань.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів**:

1. Теоретичні засади менеджменту туризму
2. Управлінські процеси на підприємствах туризму

### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. Основна мета вивчення дисципліни полягає в обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельно-ресторанного і туристського бізнесу та функціонування підприємств індустрії туризму, управління підприємствами індустрії туризму та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами індустрії туризму і підвищення ефективності їх діяльності.

1.2. Завдання вивчення курсу "Менеджмент туризму" полягає в тому, щоб дати студентам загальне уявлення про предмет, об'єкт та методи управління туристичною сферою, як наукової галузі, про існуючу систему теоретичних знань щодо управління та їхній взаємозв'язок з управлінською практикою. Важливим складником є засвоєння студентами основних категорій менеджменту туризму, теоретичних основ управлінських концепцій, що сприятиме глибшому розумінню управлінської діяльності.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

#### **знати:**

- понятійний апарат готельного, ресторанного, туристського бізнесу;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму і готельного бізнесу;
- історію та теорію створення, формування і розвитку ринку послуг готельного бізнесу і туризму;
- характеристику сегментів сфери туристських послуг;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних послуг;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання готельних послуг;
- нормативи якості готельних послуг;

- особливості ринку послуг готельного бізнесу та туризму в світовій туристській сфері;
- знати особливості менеджменту підприємств готельного та туристського комплексу.

**ВМІТИ:**

- визначати функції менеджменту;
- моделювати організаційні структури управління різних типів для підприємств готельного, ресторанного, туристського сервісу;
- проектувати туристські послуги, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;
- контролювати діяльність підприємства індустрії туризму;
- аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-ресторанних і туристських послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу;
- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі готельно- ресторанного і туристського бізнесу;
- характеризувати основні сегменти сфери послуг індустрії туризму;
- оцінювати ефективність діяльності підприємства індустрії туризму;
- розробляти управлінські рішення та оцінювати їх ефективність.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 108 годин / 3 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### ***Змістовий модуль 1.***

#### ***Теоретичні засади менеджменту туризму***

##### **Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи**

Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Формування і розвиток науки про управління. Зародження науки про управління. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту. Основні поняття й управлінські категорії туризму. Історичні й сучасні інструменти управління. Особливості менеджменту в туризмі.

##### **Тема 2. Еволюція менеджменту туризму**

Еволюція наукових шкіл менеджменту. Розвиток менеджменту і туризму як сфер людської діяльності. Індустріальні відносини і менеджмент туризму. Розвиток менеджменту на етапі становлення соціального туризму. Розвиток менеджменту і туризму у другій половині XX ст.. Сучасні детермінанти менеджменту туризму. Оптимальність наукових підходів менеджменту в управлінні туристичною діяльністю. Еволюція та сучасні тенденції індустрії туризму.

##### **Тема 3. Система менеджменту в туризмі**

Індустрія туризму і її складові. Основні складові індустрії туризму. Системи класифікації туризму. Структурні рівні управління туризмом. Готельні заклади як об'єкт управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Характеристика і особливості готельних послуг. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування. Туристські підприємства як об'єкт управління. Особливості та проблеми управління підприємствами індустрії туризму.

##### **Тема 4. Управління внутрішнім і зовнішнім середовищем у туризмі**

Внутрішнє середовище в туризмі. Зовнішнє середовище туристичної діяльності. Макрооточення туристичного підприємства. Політико-правове оточення. Економічне оточення. Суспільно-демографічне і культурне оточення. Природне оточення. Технологічне оточення. Міжнародне оточення. Мікрооточення туристичного підприємства. Внутрішнє середовище туристичного підприємства та його елементи.

##### **Тема 5. Функції та принципи менеджменту туризму**

Поняття і класифікація функцій управління. Організація як функція менеджменту. Планування як функція менеджменту. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно- ресторанному і туристському бізнесі. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно- ресторанному і туристському бізнесі.

## **Тема 6. Методи менеджменту туризму**

Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту. Маркетинг як метод управління. Економічні методи управління в менеджменті. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту. Соціально-психологічні методи управління.

### **Змістовий модуль 2.**

#### **Управлінські процеси на підприємствах туризму**

##### **Тема 7. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму**

Управлінські рішення: сутність, класифікація. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика. Ораторське мистецтво у роботі менеджера туризму Специфіка спілкування з представниками інших держав. Сутність процесу прийняття рішень Моделі і методи прийняття управлінського рішення в туристичній діяльності. Управління конфліктами в туризмі

##### **Тема 8. Управління персоналом в підприємствах туризму**

Кадровий потенціал підприємств туристської індустрії. Управління персоналом та процесами праці в туризмі. Топ-менеджер у туризмі. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного і туристського бізнесу.

##### **Тема 9. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму**

Загальна характеристика основних елементів організації праці. Проектування робіт в підприємствах індустрії туризму: основні моделі і особливості. Управління продажем туристичного продукту. Управління, орієнтоване на клієнта.

##### **Тема 10. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму**

Цілепокладання в туризмі. Організаційні структури управління в туризмі. Поняття про організаційну структуру управління. Типи організаційних структур. Проектування організаційних структур управління туризмом. Поняття та класифікація організаційних структур управління. Організаційні структури управління в готелях. Організаційні структури управління підприємств харчування. Організаційні структури управління підприємств туризму.

##### **Тема 11. Управління якістю туристичних послуг**

Поняття і чинники, які формують якість туристичних послуг. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг. Ринкові аспекти якості туристичних послуг. Вимоги щодо якості окремих груп туристичних підприємств. Способи й методи оцінки якості у туристичному підприємстві.

##### **Тема 12. Ефективність управлінської діяльності у туристичній сфері**

Ефективність та успішність менеджменту туризму. Управління витратами туристичного підприємства. Управління інвестиційною діяльністю туристичного підприємства. Використання логістики в управлінні туристичним підприємством. Способи управління ризиком у туристичній діяльності. Аналіз господарської діяльності туристичного підприємства.

### **3. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.**

#### **4. Методи та засоби діагностики успішності навчання.**

В процесі вивчення дисципліни використовують такі методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- оцінювання виконання ІНДЗ;
- письмовий залік.

#### **5. Список джерел**

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учебное пособие / С. И. Байлик. – К. : Дакор, 2008. – 288 с.
2. Иванов В. В. Гостиничный менеджмент / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
3. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. – М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.

4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Мн. : Новое знание, 2002. – 406 с.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібн. / Під загальною редакцією М. М. Поплавського і О. О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 460 с.
6. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб./ Л. І. Нечаюк. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
7. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
8. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб. : Питер, 2007. – 432 с.
9. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2007. – 447 с.
10. Винниченко І. І. Середовище турбізнесу : навч. посібник / І. І. Винниченко. – К. : Академперіодика, 2006. – 186 с.
11. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. – М. : БГЭУ, 1999. – 352 с.
12. Мальська М. П. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності : навч. посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – Львів : Видавничий центр ім. Ів. Франка, 2002. – 288 с.
13. Мальська М. П. Основи туристичного бізнесу : навч. посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 325 с.
14. Нечай Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л. І. Нечай, Н. О. Телеш. – К. : Кондор, 2003. – 168 с.
15. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – К. : ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
16. Гуляев В. Г. Организация туристической деятельности : учеб. пособие / В. Г. Гуляев. – М. : Нолидж, 1996. – 325 с.
17. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / За ред. проф. В. К. Федорченка; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, Т. М. Мініч. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.