

Міністерство освіти і науки України
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра менеджменту

Затверджено

Проректор з навчальної роботи,
проф. Гаврилюк С. В. _____

«___» _____ 20__ р.

МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНІЗАЦІЙ

Робоча програма

нормативна навчальної дисципліни

підготовки бакалавра

напряму 6.140103 «Туризм»

Робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент організацій» для студентів
напряму підготовки 6.140103 «Туризм»
«26» серпня, 2014 р. – 16 с.

Розробник: Буняк Н.М., кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту

Рецензент: Ліпич Л.Г., доктор економічних наук, декан інституту економіки та менеджменту

Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри менеджменту
протокол № 1 від 27. серпня. 2014 р.

Завідувач кафедри: _____ проф. Черчик Л.М.

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією інституту економіки та менеджменту
протокол № 1 від 03. вересня. 2014 р.

Голова науково-методичної комісії інституту _____ доц. Бегун С.І.

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою університету

протокол № 1 від 17. вересня. 2014 р.

Вступ

Робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент організацій» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є принципи, методи, закони, функції, напрямки розвитку менеджменту організацій у сфері туристичної індустрії.

Міждисциплінарні зв'язки. Дисципліна «Менеджмент організацій» відповідно до структурно-логічної схеми викладення менеджерських дисциплін, передбачених навчальними планами вищевикладеного фаху, викладається після вивчення дисциплін блоку «Менеджмент»; «Організація готельного господарства»; «Організація туризму».

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

1. Загальні засади менеджменту підприємств туристичної індустрії
2. Організація управління підприємствами туристичної індустрії

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів 2	1401 Сфера обслуговування	нормативна
	6.140103 «Туризм»	
Модулів 3	Туризм	Рік підготовки: 4
Змістових модулів: 2		Семестр: 7
ІНДЗ: є		Лекції: 18 год.
Загальна кількість годин 72		Практичні: 18 год.
Тижневих годин: аудиторних 2 самостійної роботи 1 індивідуальної роботи 1	бакалавр	Самостійна робота: 18 год.
		Індивідуальна робота: 18 год.
		Форма контролю: залік

2. Мета та завдання дисципліни

Мета вивчення дисципліни «Менеджмент організацій» – формування у спеціалістів сучасного системного економічного мислення в галузі менеджменту організації з урахуванням галузевої специфіки та особливостей управлінської праці у сфері туристичної індустрії, підготовка висококваліфікованого менеджера, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності системи управління та конкурентоспроможність організації в умовах ринкової економіки.

Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів фаху з питань:

- методологічних засад менеджменту підприємств туристичної індустрії;
- господарської організації туристичної індустрії як об'єкту управління;
- формування системи менеджменту у підприємствах туристичної індустрії;
- організація управління сучасними підприємствами туристичної індустрії на основі функціонального та процесного підходів.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- основні напрямки розвитку менеджменту організацій;
- особливості менеджменту підприємств туристичної індустрії;
- методи, функції менеджменту підприємств туристичної індустрії;
- основні категорії та інструменти менеджменту підприємств туристичної індустрії.

вміти:

- виявляти проблеми в управлінні підприємствами туристичної індустрії, здійснювати збір необхідної інформації та приймати оптимальні управлінські рішення;
- залежно від форм управління господарською діяльністю у сфері туристичної індустрії обирати найбільш відповідні засоби і методи управління підприємством;
- здійснювати пошук найбільш раціональних підходів щодо управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії;
- забезпечувати розвиток персоналу як засобу забезпечення підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств;
- застосовувати новий інструментарій менеджменту для проектування управлінських систем;
- розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності управління підприємствами туристичної індустрії.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 72 години / 2 кредити ECTS.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Загальні засади менеджменту підприємств туристичної індустрії

Тема 1. Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії

Загальна характеристика основних понять менеджменту організації. Основні підходи до визначення менеджменту підприємств туристичної індустрії. Менеджмент як тип професійної управлінської діяльності. Поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності. Управління підприємствами туристичної індустрії як відкритою системою. Підприємство туристичної індустрії як система, що функціонує за принципом «чорної скриньки». Умови існування та життєздатності підприємства туристичної індустрії у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища.

Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії

Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств туристичної індустрії.

Менеджмент як особлива галузь наукових знань. Міждисциплінарний характер менеджменту. Специфіка досліджень у менеджменті та їх історичні особливості. Менеджмент і людський фактор. Інфраструктура менеджменту. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємства. Ключові моменти нової парадигми менеджменту. Інтеграція нових підходів до менеджменту. Типологія менеджменту підприємства туристичної індустрії. Особливості розвитку підприємств туристичної індустрії у вітчизняній економіці. Проблематика та основні завдання менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії. Необхідність реформування вітчизняних підприємств туристичної індустрії.

Тема 3. Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії

Підприємства, організації та види діяльності, що складають індустрію гостинності та індустрію туризму. Характеристика основних факторів, що зумовлюють особливість управління організаціями туристичної індустрії. Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг. Послуга як об'єкт управління. Поняття та характерні ознаки послуг нематеріального характеру. Система державного управління туристичною індустрією. Галузеві особливості управління господарською діяльністю в туристичній індустрії: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії. Специфіка менеджменту у сфері туристичної індустрії.

Тема 4. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії

Правовий аспект менеджменту підприємства туристичної індустрії. Господарська організація як суб'єкт права та її характерні ознаки. Класифікація підприємств туристичної індустрії залежно від виду та сфери діяльності; організаційно-правової форми; характеру відносин власності; належності капіталу і системи контролю; масштабів розповсюдження діяльності. Відмітні особливості міжнародних і міжрегіональних фірм сфери туристичної індустрії. Некомерційні організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії.

Тема 5. Форми управління господарською діяльністю у туристичній індустрії

Поняття форм управління у туристичній індустрії. Малі форми господарювання як найпоширеніша форма управління у сфері туристичної індустрії. Основні передумови і тенденції розвитку малих форм господарювання у світовій економіці. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері туристичної індустрії. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку. Контракти на управління у туристичній індустрії. Операційні ланцюги у туристичній індустрії.

Тема 6. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії

Дефініція «бізнес-процес». Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів підприємств туристичної сфери. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії. Управління якістю туристичних послуг як управлінський процес. Сучасна система управління якістю послуг підприємств туристичної індустрії.

Тема 7. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії

Розвиток персоналу як засіб забезпечення підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств. Складові процесу розвитку персоналу підприємств туристичної індустрії. Конкурентоспроможність персоналу як сукупність якісних та кількісних його характеристик. Зміст та завдання управління персоналом туристичних підприємств. Критерії ділової оцінки персоналу.

Змістовий модуль 2. Організація управління підприємствами туристичної індустрії

Тема 8. Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії

Реалізація загальних та спеціальних функцій менеджменту в організаціях туристичної індустрії. Завдання управління. Аналіз функцій управління. Концепція проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії. Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії.

Тема 9. Організаційний менеджмент

Поняття та завдання організаційного менеджменту. Система управління підприємством туристичної індустрії та основні елементи її формування. Методологічні засади побудови організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Фактори, що визначають тип організаційної структури конкретного підприємства сфери туристичної індустрії. Необхідність забезпечення взаємодії між елементами структури. Фактори ефективності комунікаційної взаємодії. Комунікаційна структура управління організацією туристичної індустрії, її види. Поняття й типи каналів комунікації. Комунікаційні мережі організації туристичної індустрії. Проблеми інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення системи управління. Управлінські повноваження та їх види. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності. Процес розподілення управлінських повноважень в організаціях туристичної індустрії та його проблематика. Організаційні схеми управління підприємствами туристичної індустрії. Види організаційних схем управління в організаціях туристичної індустрії.

Тема 10. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії

Фактори, що впливають на процес проектування та вдосконалення системи управління підприємствами туристичної індустрії. Вимоги до організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Аналіз існуючих структур управління підприємств туристичної індустрії. Основні принципи і методи проектування та перепроєктування організаційних структур. Характеристика основних завдань і етапів процесу проектування підприємств туристичної індустрії.

Сучасні методи проведення робіт із вдосконалення організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Реструктуризація фірми, її основні завдання та методика проведення. Сутність та методика реінжинірингу бізнес-процесів в організаціях туристичної індустрії.

Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії. Корпоративні та індивідуалістичні організації. Едхократичні організації. Партиципативні організації. Багатовимірні організації. Підприємницькі організації. Організації, орієнтовані на ринок. Сітьові та віртуальні організації.

Тема 11. Процес управління на підприємствах туристичної індустрії

Зміст процесу управління та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління. Поняття та сутність управлінської технології. Ціль управління господарською організацією та проблема її визначення. Вимоги до цілей. Класифікація цілей. Основні підходи до визначення механізму управління. Особливості механізму управління підприємствами туристичної індустрії. Структура механізму управління. Види механізму управління. Економічний, організаційний, мотиваційний, правовий механізм управління. Метод управління та його характерні риси. Фактори, що визначають характерні ознаки методу управління підприємствами туристичної індустрії. Класифікація та характеристика методів мотиваційного механізму управління підприємствами туристичної індустрії.

Тема 12. Антикризовий менеджмент

Основні тенденції існування фірми: функціонування та розвиток, їх протиріччя. Поняття кризи, причини та умови виникнення кризової ситуації, види кризових ситуацій. Сутність антикризового менеджменту. Основні проблеми та концепції антикризового управління. Вимоги до структури, механізму та процесу управління в антикризовому менеджменті. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту.

Тема 13. Самоменеджмент

Поняття професіоналізму управління та його необхідність. Вимоги до сучасного менеджера. Самоуправління та самовдосконалення менеджера як головний фактор підвищення ефективності управління організацією. Визначення придатності людини до управлінської діяльності. Час керівника та основні принципи його раціонального використання. Вибір пріоритетних справ у діяльності менеджера. Організація робочого місця менеджера.

Тема 14. Ефективність управління підприємством туристичної індустрії

Поняття ефективності управління. Ресурси, час та результат управління. Принципи ефективного менеджменту. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління підприємством туристичної індустрії. Показники інтенсивності, ефективності та продуктивності управління підприємством туристичної індустрії.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістовних модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		Лек.	Практ.	Інд.	Сам. роб.
Змістовий модуль 1. Загальні засади менеджменту підприємств туристичної індустрії					
Тема 1. Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії	4	1	1	1	1
Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії	4	1	1	1	1
Тема 3. Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії	5	1	1	1	2
Тема 4. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії	5	1	1	1	2
Тема 5. Форми управління господарською діяльністю у туристичної індустрії	4	1	1	1	1
Тема 6. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії	5	1	1	2	1
Тема 7. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії	7	2	2	2	1
Разом за змістовим модулем 1	34	8	8	9	9
Змістовий модуль 2. Організація управління підприємствами туристичної індустрії					
Тема 8. Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії	4	1	1	1	1
Тема 9. Організаційний менеджмент	4	1	1	1	1
Тема 10. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії	7	2	2	2	1
Тема 11. Процес управління на підприємствах туристичної індустрії	7	2	2	2	1
Тема 12. Антикризовий менеджмент	7	2	2	1	2
Тема 13. Самоменеджмент	5	1	1	1	2
Тема 14. Ефективність управління підприємством туристичної індустрії	4	1	1	1	1
Разом за змістовим модулем 2	38	10	10	9	9
Усього годин	72	18	18	18	18

5. Теми практичних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	2	3
1	<p>Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії</p> <p>Загальна характеристика основних понять менеджменту організацій. Управління підприємствами туристичної індустрії як відкритою системою. Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств туристичної індустрії. Підприємство туристичної індустрії як соціотехнічна система. Особливості розвитку підприємств туристичної індустрії у вітчизняній економіці.</p>	2
2	<p>Особливості управління організаціями туристичної індустрії. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії</p> <p>Специфіка менеджменту у сфері туристичної індустрії. Послуга як об'єкт управління. Система державного управління туристичною індустрією. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії. Сучасні форми інтеграції підприємств у туристичній індустрії. Некомерційній організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії.</p>	2
3	<p>Форми управління господарською діяльністю у туристичній індустрії. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії</p> <p>Малі форми господарювання як найпоширеніша форма управління в туристичній індустрії. Операційні ланцюги у туристичній індустрії. Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів підприємств туристичної індустрії. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах туристичної індустрії.</p>	2
4	<p>Управління персоналом підприємств туристичної індустрії</p> <p>Розвиток персоналу як засіб забезпечення підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств. Конкурентоспроможність персоналу. Зміст та завдання управління персоналом туристичних підприємств. Корпоративна культура підприємств туристичної індустрії та характеристика її елементів</p>	2
5	<p>Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії. Організаційний менеджмент</p> <p>Реалізація загальних та спеціальних функцій менеджменту в організація туристичної індустрії. Система управління підприємством туристичної індустрії та основні елементи її формування. Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії. Методологічні засади побудови організаційних структур підприємств туристичної індустрії</p>	2
6	<p>Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії</p> <p>Фактори, що впливають на процес проектування та вдосконалення системи управління підприємствами туристичної індустрії. Аналіз</p>	2

Продовження табл.

1	2	3
	існуючих структур управління підприємств туристичної індустрії. Сутність та методи реінжинірингу бізнес-процесів в організаціях туристичної індустрії. Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії. Сутність та методи реінжинірингу бізнес-процесів в організаціях туристичної індустрії.	
7	Процес управління на підприємствах туристичної індустрії Зміст процесу управління та його типи. Управлінська технологія: сутність та види. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Механізм управління підприємством. Процес встановлення цілей управління	2
8	Антикризовий менеджмент Поняття кризи, види кризових ситуацій. Особливості антикризового менеджменту. Функції антикризового менеджменту. Умови ефективності антикризового менеджменту. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту	2
9	Самоменеджмент. Ефективність управління підприємством туристичної індустрії Організація робочого часу менеджера. Правила ведення ділових переговорів. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління підприємством туристичної індустрії	2
	Разом	18

6. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	2	3
1	Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії Підприємство туристичної індустрії як соціотехнічна система.	1
2	Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії Особливості розвитку підприємств туристичної індустрії у вітчизняній економіці.	1
3	Особливості управління організаціями туристичної індустрії Послуга як об'єкт управління. Система державного управління туристичною індустрією.	2
4	Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії Сучасні форми інтеграції підприємств у туристичній індустрії. Некомерційній організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії.	2

1	2	3
5	Форми управління господарською діяльністю у туристичній індустрії Операційні ланцюги у туристичній індустрії.	1
6	Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах туристичної індустрії	1
7	Управління персоналом підприємств туристичної індустрії Корпоративна культура підприємств туристичної індустрії та характеристика її елементів	1
8	Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії	1
9	Організаційний менеджмент Методологічні засади побудови організаційних структур підприємств туристичної індустрії	1
10	Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії	1
11	Процес управління на підприємствах туристичної індустрії Процес встановлення цілей управління	1
12	Антикризовий менеджмент Функції антикризового менеджменту. Умови ефективності антикризового менеджменту	2
13	Самоменеджмент Організація робочого часу менеджера. Правила ведення ділових переговорів	2
14	Ефективність управління підприємством туристичної індустрії Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління підприємством туристичної індустрії	1
	Разом	18

7. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота має за мету поглибити знання з дисципліни «Менеджмент організацій». Вона передбачає написання та презентацію на практичному занятті реферату за однією з наведених нижче тем. Критерії оцінювання: індивідуальні завдання оцінюються в 10 балів, з них: 3 – оформлення, 2 – захист, 5 – зміст.

Теми:

1. Особливості правового забезпечення управління підприємствами туристичної індустрії.
2. Менеджмент як вид професійної діяльності.
3. Проблематика та основні завдання менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії.

4. Роль розвитку комп'ютерних та інформаційних технологій у підвищенні ефективності управлінської діяльності.
5. Особливості управління туристичними підприємствами в Україні.
6. Основні передумови і тенденції розвитку малих форм господарювання в туристичній індустрії.
7. Особливості використання франчайзингу в туристичній індустрії.
8. Сутність контрактного управління, передумови і тенденції розвитку.
9. Сучасна система управління якістю туристичних послуг.
10. Планування як загальна функція менеджменту туризму.
11. Організування як загальна функція менеджменту туризму.
12. Мотивування як загальна функція менеджменту туризму.
13. Контролювання як загальна функція менеджменту туризму.
14. Проблеми впливу зовнішнього середовища на формування комунікаційних процесів в організації
15. Проблеми спілкування між представниками керуючої та керованої системи організації
16. Особливості невербальних аспектів спілкування
17. Причини виникнення конфліктів та технологія управління ними
18. Характерні аспекти спілкування з іноземними діловими партнерами
19. Особистісні якості керівника як передумова ефективного менеджменту персоналу
20. Особливості антикризового менеджменту в туристичній індустрії.
21. Самоуправління та самовдосконалення менеджера як головний фактор підвищення ефективності управління організацією.
22. Фірмові стандарти як частина корпоративної культури
23. Організація робочого місця менеджера підприємства туристичної індустрії.
24. Ефективність менеджменту туристичного підприємства.
25. Загальна характеристика методів управління підприємством туристичної індустрії.
26. Принципи та методи проектування та вдосконалення організаційних структур.
27. Управління конфліктами в туристичній індустрії.
28. Управління ризиками в туристичній індустрії.
29. Інформаційне та документальне забезпечення роботи менеджера.
30. Професійно-ділові якості сучасного менеджера.

8. Методи навчання

Методика вивчення курсу базується на синтезі лекцій, практичних занять, які передбачають аналіз конкретних ситуацій, кейсів, тестування, розв'язування задач, самостійної поза аудиторної роботи студентів.

При вивченні дисципліни «Менеджмент організацій» передбачено: проблемні лекції, кейс-метод, рольові та ділові ігри, роботу в малих групах.

Перелік питань на залік

1. Загальна характеристика основних понять менеджменту організацій.
2. Управління підприємствами туристичної індустрії як відкритою системою.
3. Підприємство туристичної індустрії як соціотехнічна система.
4. Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств туристичної індустрії.
5. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємства.
6. Особливості розвитку підприємств туристичної індустрії у вітчизняній економіці.
7. Індустрія гостинності та індустрія туризму.
8. Специфіка менеджменту у сфері туристичної індустрії.
9. Послуга як об'єкт управління.
10. Система державного управління туристичною індустрією.
11. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії.
12. Класифікація підприємств туристичної індустрії.
13. Сучасні форми інтеграції підприємств у туристичній індустрії.
14. Некомерційній організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії.
15. Малі форми господарювання як найпоширеніша форма управління в туристичній індустрії.
16. Франчайзинг як провідна форма управління в туристичній індустрії.
17. Контракти на управління у туристичній індустрії.
18. Операційні ланцюги у туристичній індустрії.
19. Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів підприємств туристичної індустрії.
20. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії.
21. Управління якістю туристичних послуг.
22. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах туристичної індустрії.
23. Розвиток персоналу як засіб забезпечення підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств.
24. Конкурентоспроможність персоналу.
25. Зміст та завдання управління персоналом туристичних підприємств.
26. Процес управління персоналом туристичних підприємств.
27. Корпоративна культура підприємств туристичної індустрії та характеристика її елементів.
28. Реалізація загальних та спеціальних функцій менеджменту в організація туристичної індустрії.
29. Концепція проектування роботи на підприємствах туристичної індустрії.
30. Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії.
31. Система управління підприємством туристичної індустрії та основні елементи її формування.
32. Система комунікацій туристичного підприємства.
33. Управлінські повноваження та їх види.

34. Методологічні засади побудови організаційних структур підприємств туристичної індустрії.

35. Фактори, що впливають на процес проектування та вдосконалення системи управління підприємствами туристичної індустрії.

36. Вимоги до організаційних структур підприємств туристичної індустрії.

37. Аналіз існуючих структур управління підприємств туристичної індустрії.

38. Сутність та методи реінжинірингу бізнес-процесів в організаціях туристичної індустрії.

39. Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії.

40. Зміст процесу управління та його типи.

41. Управлінська технологія: сутність та види.

42. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності.

43. Механізм управління підприємством.

44. Поняття кризи, види кризових ситуацій.

45. Особливості антикризового менеджменту.

46. Функції антикризового менеджменту.

47. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.

48. Модель сучасного менеджера.

49. Самоуправління та самовдосконалення менеджера як головний фактор підвищення ефективності управління організацією.

50. Вибір пріоритетних справ у діяльності менеджера.

51. Організація робочого часу менеджера.

52. Правила ведення ділових переговорів.

53. Поняття ефективності управління.

54. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності управління.

55. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління підприємством туристичної індустрії.

Критерій оцінювання знань

Підсумковий бал (за 100-бальної шкали) студент може набрати двома способами: з урахуванням балів набраних за результатами модульних контрольних робіт без здачі заліку та без врахування цих балів, але із здачею заліку. В першому випадку поточна семестрова оцінка визначається як сума трьох складових:

- сумарної кількості балів за поточне тестування з відповідних тем (30 балів);
- оцінки за індивідуальне науково-дослідне завдання (10 балів);
- сумарної кількості балів за модульні контрольні роботи (60 балів).

У другому випадку (якщо студент протягом семестру не набрав 60 балів або хоче підвищити свій рейтинг – бали за модульні контрольні роботи не враховуються) семестрова оцінка визначається як сума трьох складових:

- сумарної кількості балів за поточне тестування з відповідних тем (30 балів);
- оцінки за індивідуальне науково-дослідне завдання (10 балів);
- оцінки за залік (максимум 60 балів, з них 20 балів за кожне з трьох теоретичних питань).

Розподіл балів, що присвоюються студентам

Поточний контроль (мах=40балів)									Модульний контроль (мах = 60 балів)	Загальна кількість балів		
Модуль 1					Модуль 2				Модуль 3			
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2					ІНДЗ	МКР1	МКР2	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	10	30	30	100
3,5	3,0	3,5	3,0	3,5	3,5	3,5	3,5	3,0				

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	A	Зараховано
82 – 89	B	
75 – 81	C	
67 – 74	D	
60 – 66	E	
1 – 59	Fx	Не зараховано

**12. Список джерел
Основна література**

1. Виханский О.С. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – М. : Гардарики, 2000. – 528 с.
2. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма : учеб. пособ. / Н. И. Кабушкин. – Минск : БГЗУ, 1999. – 644 с.
3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой вузов» / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – 4-е изд., стер. – Минск: ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.
4. Мельниченко С. В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь. – К. : КНТЕУ, 2005. – 218 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
6. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко. – К. : КНТЕУ, 2006. – 537 с.

Додаткова

1. Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном би знесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Издат.-торг. корпорация «Дашков и К», 2006. – 176 с.
2. Агеева О. А. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. для вузов по специальности «Менеджмент» / О. А. Агеева, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильев [и

др.]. – М. : ЭКМОС, 2000. – 399 с.

3. Богалдин-Малых В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб.-метод. пособ. / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Изд-во МПСИ, 2004. – 559 с.

4. Василенко В. О. Ситуаційний менеджмент : навч. посіб. / В. О. Василенко, В. І. Шостка, О. М. Клейменов. – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 372 с.

5. Васильченко Ю. Л. Механизмы времени. Тайм-менеджмент : теория, практикум / Ю. Л. Васильченко. – К. : Наша культура и наука, 2001. – 200 с.

6. Виноградова О. В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті : монографія / О. В. Виноградова. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2005. – 195 с.

7. Виноградський М. Д. Менеджмент в організації : навч. посіб. / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. – К. : Кондор, 2002. – 652с.

8. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 348 с.

9. Жукова М. А. Индустрия туризма. Менеджмент организаций / М. А. Жукова. – М. : Финансы и статистика, 2003.

10. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. для студ. ВУЗ / Н. А. Зайцева. – М. : Академия, 2003. – 224 с.

11. Квартальнов В. А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 496 с.

12. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. – К. : КНТЕУ, 2008. – 494 с.

13. Мойсеева Н. К. Стратегическое управление туристической фирмой / Н. К. Мойсеева. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 270 с.

14. Организация и управление гостиничным бизнесом : учебник / Под ред. А. Л. Лесника, А. В. Чернышева. – М. : Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001. Т2 – 576 с.

15. Орлов А. И. Менеджмент : учебник / А. И. Орлов. – М. : Изумруд, 2003. – 64с.

16. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства : учебник / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2000. – 206 с.

17. Реинжиниринг бизнес-процессов. Полный курс МВА : учебник / Н. М. Абдикеев, Т. П. Данько, С. В. Ильдеменов, А. Д. Киселев. – М. : Эксмо, 2005. – 592 с.

18. Шульгіна Л. М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу : монографія / Л. М. Шульгіна. – К. : КНТЕУ, 2005. – 597 с.

19. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие / А. Д. Чудновский. – М. : КНОРУС, 2005. – 448 с.