

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Кафедра управління персоналом і економіки праці

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з дисципліни

«Психологія управління в туризмі»

для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

ПОЛТАВА – 2016

Укладач: Степанова Л.В., к.е.н., доцент кафедри управління персоналом і економіки праці

Рецензенти: *Ленейко Т.І., завідувач кафедри менеджменту та бізнесу Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця, д.е.н., професор*
Гарват О.А., доцент кафедри управління персоналом і економіки праці Хмельницького національного університету, к.е.н., доцент

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри управління персоналом і економіки праці, протокол № 5 від «3» лютого 2016 р.

Завідувач кафедри
_____ д.е.н., проф. Костишина Т.А.

«Узгоджено»
Декан факультету харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
_____к.арх., доцент Страшко Л.М.
« » _____ 2016 р.

«Узгоджено»
Голова науково-методичної групи з напрямку підготовки і спеціальності
_____ д.е.н., проф. Скляр Г.П.
« » _____ 2016 р.

«Узгоджено»
Голова науково-методичної ради університету
_____ д.е.н., проф. Рогоза М.Є.
« » _____ 2016 р.

ВСТУП

Прийняття оптимальних управлінських рішень можливе лише за рахунок комплексного дослідження, обдумування, прогнозування виробничих ситуацій. У сучасних мінливих економічних умовах у галузі туризму прийняття управлінських рішень ще більше ускладнюється зовнішніми та внутрішніми чинниками і вимагає від менеджерів, керівників туристичних підприємств глибокого знання економіки, комерції, фінансів, а також психології.

Психологія управління передбачає використання сукупності психологічних знань і вмінь щодо джерел, особливостей та закономірностей діяльності людини, групи людей, організації з метою більш ефективного управління ними.

Метою дисципліни «Психологія управління в туризмі» є отримання майбутніми фахівцями сфери туризму знань про психологію управління й психологію управління в туризмі зокрема, навичок і вмінь щодо ефективного управління в сфері туризму в контексті психологічних особливостей управлінського персоналу.

Завданнями вивчення дисципліни «психологія управління в туризмі» є отримати знання й практичні навички у сфері:

- теоретичних основ психології управління;
- психології керівника, його індивідуального стилю управління;
- психології підлеглого та управління його професійною діяльністю;
- психології вирішення управлінських завдань;
- особливостей управлінських рішень у туризмі;
- психології ділового спілкування;
- психології відповідальності, соціальної відповідальності керівника;
- психології управління конфліктними ситуаціями в туризмі;
- попередження та подолання стресів у діяльності підприємств туризму;
- організацію й проведення психометричного оцінювання персоналу в сфері туризму.

Результатом вивчення дисципліни «Психологія управління в туризмі» є компетенції майбутніх фахівців у сфері туризму:

- уміло користуватися основними поняттями та категоріями психології управління;
- застосовувати на практиці знання про психологію керівника та підлеглого;
- забезпечувати вироблення оптимальних управлінських рішень на підґрунті знання психології управління;

- використовувати знання про особливості психології управління в туризмі;
- організація ділового спілкування у сфері туризму;
- підготовка напрямів щодо формування соціальної відповідальності керівників;
- попередження та подолання стресів працівників і керівників у сфері туризму;
- навички організації, проведення психометричного оцінювання управлінського персоналу в туризмі.

Предмет навчальної дисципліни: загальні засади і методи психологічних основ формування оптимальних управлінських рішень у галузі туризму.

Зміст дисципліни розкривається в таких темах: теоретичні основи психології управління; психологія керівника, індивідуальний стиль управління; психологія підлеглого та управління професійною діяльністю в туризмі; психологія вирішення управлінських завдань у туризмі; сутність та особливості управлінських рішень у туризмі; психологія ділового спілкування у сфері туризму; психологія відповідальності, соціальної відповідальності керівників; психологія управління конфліктними ситуаціями у туризмі; попередження та подолання стресів працівників сфери туризму; методи психометричного оцінювання управлінського персоналу в туризмі.

Процес вивчення дисципліни «Психологія управління в туризмі» має комплексний характер, оскільки передбачає проведення лекційних, практичних та індивідуальних занять, інтенсивну самостійну роботу студентів.

Активізація пізнавальної діяльності студентів при вивченні дисципліни вирішальним чином залежить від оптимального застосування таких методів навчання, як: словесні (розповідь, пояснення, навчальні лекції); наочні (ілюстрація та демонстрація певних фактів, ідей, явищ); практичні (розв'язання навчальних завдань); частково-пошукові методи (з використанням мережі Інтернет); метод самостійної роботи з навчальною літературою; науково-дослідницька робота студентів; метод навчальної дискусії на заняттях.

Підвищенню ефективності процесу навчання сприятимуть такі засоби навчання: підручники, навчальні посібники, персональні комп'ютери, мультимедійні презентації, інформативні веб-сайти у мережі Інтернет тощо.

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Теоретичні та прикладні основи психології управління в туризмі

Тема 1. Теоретичні основи психології управління

Цілі, завдання, зміст, специфіка психології управління. Зв'язок психології управління з іншими науками. Еволюція управлінської думки, школи управління. Управлінська діяльність як специфічний вид праці. Функції управління. Вплив людського чинника на внутрішньо організаційні процеси.

Тема 2. Психологія керівника, індивідуальний стиль управління

Зміст діяльності керівника, типологія керівників. Основи психологічних особливостей керівника. Стилі управління: авторитарний, ліберальний, партисипативний. Спілкування та його роль в діяльності керівника. Психологічні особливості людини як основа формування стилю й іміджу керівника.

Тема 3. Психологія підлеглого та управління професійною діяльністю працівників туризму

Зміст діяльності працівників туризму. Психологічні основи управління працівниками туризму. Мотивація праці в туризмі. Психологічні особливості працівників як основа розробки систем мотивації на туристичних підприємствах. Управління професійною діяльністю працівників туризму з позиції психології.

Тема 4. Психологія вирішення управлінських завдань в туризмі

Управлінські завдання, їх специфіка у туризмі, особливості вирішення. Мотивація прийняття управлінських рішень. Види управлінських рішень. Особливості стратегії і тактики вирішення управлінських завдань у туризмі. Стратегії поведінки керівників у туризмі. Методики розв'язання управлінських завдань у туризмі.

Тема 5. Сутність та особливості управлінських рішень у туризмі

Сутність управлінських рішень. Психологічні основи прийняття управлінських рішень. Психологічні чинники формування оптимальних управлінських рішень. Особливості управлінських рішень у туризмі. Психологічне підґрунтя при прийнятті управлінських рішень у туризмі.

Тема 6. Психологія ділового спілкування у сфері туризму.

Спілкування та його роль у діяльності керівника й підлеглих. Професійне спілкування керівника. Стилі керівництва та спілкування. Особливості ділового спілкування у туризмі. Психологічні особливості працівників і керівника у сфері туризму як основа їх ділового спілкування. Оцінка ефективності ділового спілкування на туристичних підприємствах.

Тема 7. Психологія відповідальності, соціальної відповідальності керівників.

Відповідальність як найважливіша якість особистості. Соціальна відповідальність. Критерії й показники соціальної відповідальності на підприємствах галузі туризму. Психологічні основи формування відповідальності керівника. Соціальна відповідальність туристичного підприємства: сутність та особливості формування.

Тема 8. Психологія управління конфліктними ситуаціями

Конфлікти в управлінні та можливості їх подолання. Види та особливості конфліктів в управлінні туристичним підприємством. Стратегії поведінки керівників в умовах конфліктної діяльності. Психологія управління конфліктними ситуаціями.

Тема 9. Попередження та подолання стресів працівників туризму.

Сутність стресу. Психологія стресу. Особливості виникнення та подолання стресу у працівників туристичних підприємств. Чинники виникнення стресу. Психологічні особливості особистості як передумова стресостійкості. Показники й рівень стресостійкості працівників туризму. Управління стресами на туристичному підприємстві.

Тема 10. Методи психометричного оцінювання управлінського персоналу у туризмі.

Сутність та особливості психометричного оцінювання на туристичних підприємствах. Формування «батареї тестів» для психометричного оцінювання управлінського персоналу туристичних підприємств. Тестування професійних компетенцій управлінського персоналу, необхідних для туристичного бізнесу: рівень комунікабельності, організованості, тип темпераменту, рівень стресостійкості, рівень амбіцій, рівень схильності до ризику тощо.

Перелік інформаційних джерел:

Основний:

1. Кодекс законів про працю України // Законодавство України про працю. Збірник законодавчих та нормативних актів. – К.: Атіка, 2003. – 944 с.
2. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 325/95-ВР. – Електронне джерело. – Режим доступу: http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
3. Бадагіна Л.П. Основи загальної психології [Електронний ресурс] : навч. посібник / Л. П. Бадагіна. – 2-е вид., стер. – М. : Флінта, 2012. – 448 с.
4. Жернакова М.Б. Ділові комунікації: теорія та практика: підручник для бакалаврів / М.Б. Жернакова, В.Л. Румянцева. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 370 с.
5. Зуб А.Т. Психологія управління : підручник і практикум для академічного бакалаврату / А. Т. Зуб. – 2-е вид., перероб. і доп. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 372 с.
6. Зуб А.Т. Управлінська психологія : підручник і практикум для ВНЗ / А.Т. Зуб. – 2-е изд., перераб. і дій. – М. : Видавництво Юрайт, 2016. – 372 с.
7. Іванніков В.А. Загальна психологія: підручник для академічного бакалаврату / В.А. Іванніков. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 480 с.
8. Іванов Н.Л. Психологія бізнесу. Теорія і практика: підручник для магістрів / під заг. ред. Н.Л. Іванової, В.А. Штроо, Н.В. Антонової. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 509 с.
9. Мальцева С.В. Інноваційний менеджмент: підручник для академічного бакалаврату / під ред. С.В. Мальцевої. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 527 с.
10. Манухіна С.Ю. Психологія праці : підручник і практикум для академічного бакалаврату / під заг. ред. С. Ю. Манухіной. – М.: Видавництво Юрайт, 2015. – 485 с.
11. Менеджмент: підручник для прикладного бакалаврату / під заг. ред. Н. І. Астахової, Р. В. Москвітїна. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 422 с.
12. Настільна книга практичного психолога в 2 ч. Частина 2. Робота психолога з дорослими. Корекційні прийоми і вправи : практич. посібник / Є.І. Рогів. – 4-е вид., перероб. і доп. – М. : Видавництво Юрайт, 2012. – 507 с.
13. Одегов Ю.Г. Аутсорсинг в управлінні персоналом: підручник і практикум для бакалаврату та магістратури / Ю.Г. Одегов,

- Ю.В. Долженкова, С.В. Малінін. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 389 с.
14. Психология менеджмента: практические тесты руководителя / Л. А. Крышская и др.; под ред. Л. А. Крышской. – Запорожье: Аурум, 1993. – 156 с.
 15. Руденко А.М. Управленческая психология / А.М.Руденко – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 272 с.
 16. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 360 с.
 17. Черненко В.А. Антикризове управління: підручник і практикум для академічного бакалаврату / В. А. Черненко, Н. Ю. Шведова. – М.: Видавництво Юрайт, 2015. – 409 с.

Додатковий:

1. Про порядок виїзду з України і вїзду в Україну громадян України: Закон України. Постанова ВР України № 3858-12 від 21.01.1994 р. – Електронне джерело. – Режим доступу http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
2. Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования: ГОСТ 28681.2-95. – Електронне джерело. – Режим доступу: http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
3. Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: ГОСТ 28681.3-95. – Електронне джерело. – Режим доступу http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
4. Про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг: Інструкція Державного комітету України по туризму від 27 липня 1994 р. № 79. – Електронне джерело. – Режим доступу http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
5. Березова Л.Г. Історія туризму і гостинності: підручник для академічного бакалаврату / Л.Г. Березова. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 477 с.
6. Винниченко І. І. Середовище тур бізнесу: навч. посібник. – К.: Академперіодика, 2006. – 284 с.
7. Гірняк О.М. Менеджмент / Гірняк О. М., Лазановський П.П. – Львів: "Магнолія плюс". 2006. – 300 с.
8. Євдокименко В.К. Регіональна політика розвитку туризму. – Чернівці: Прут, 2010. – 115 с.
9. Моисеева Н. К. Стратегическое управление туристической фирмой: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 400 с.

10. Куриляк В. Є. Міжнародний менеджмент. – Тернопіль: Карт-Бланш, 2004. – 420 с.
11. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: "Альтпрес", 2012. – 208 с.
12. Мальська М.П. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності. Навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В. – Львів: Видавничий центр ім. Ів. Франка, 2002. – 400 с.
13. Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 366 с.
14. Борисова Е.А. Оценка и аттестация персонала: монография / Борисова Е.А. – СПб: Питер, 2012. – 256 с.
15. Магура М.И. Обучение персонала как конкурентное преимущество / Магура М.И., Курбанова М.Б. – М.: ООО Журнал "Управление персоналом", 2014. – 216 с.