

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
„ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ”  
Кафедра менеджменту**

**План лекцій  
з навчальної дисципліни  
МЕНЕДЖМЕНТ (МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНІЗАЦІЙ)  
для студентів за напрямом підготовки  
6.140103 «Туризм»**

**Полтава 2015**

Укладач: Гусаковська Т.О., к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

## **МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ, МЕТОДОЛОГІЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

### **ЛЕКЦІЯ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

#### План

#### **1. Менеджмент як тип професійної управлінської діяльності.**

- 1.1. Основні поняття менеджменту.
- 1.2. Підходи до визначення менеджменту підприємств туристичної індустрії.
- 1.3. Менеджер в організації. Рівні управління.

#### **2. Поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності.**

- 2.1. Бізнес та підприємництво: сутність та характерні ознаки
- 2.2. Менеджер і підприємець: спільне та відмінності
- 2.3. Особливості підприємництва у туристичній індустрії

#### **3. Управління підприємствами туристичної індустрії як відкритою системою.**

- 3.1. Підприємство туристичної індустрії як соціоекономічна система
- 3.2. Внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства туристичної індустрії

*Інформаційні джерела: 3,4,13,15*

### **ЛЕКЦІЯ 2. ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЯМИ СФЕРИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

#### План

#### **1. Підприємства, організації та види діяльності, що складають індустрію гостинності та індустрію туризму.**

- 1.1. Види підприємств індустрії туризму
- 1.2. Фактори, що зумовлюють особливість управління організаціями туристичної індустрії.

#### **2. Послуга як об'єкт управління.**

- 2.1. Поняття та характерні ознаки послуг нематеріального характеру.
- 2.2. Особливості надання послуг у туризмі

#### **3. Галузеві особливості управління господарською діяльністю в туристичній індустрії**

- 3.1. Фактор сезонності.
- 3.2. Різноманітність форм і методів обслуговування.
- 3.3. Особливості розміщення
- 3.4. Контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії.

*Інформаційні джерела: 3,4,6,13,14,20*

### **ЛЕКЦІЯ 3. УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ У ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

#### План

#### **1. Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів підприємств туристичної сфери.**

- 1.1. Поняття «бізнес-процес»
- 1.2. Основні типи бізнес-процесів підприємств туристичної сфери
- 1.3. Структура бізнес-процесів туристичного підприємства

2. **Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії.**
  - 2.1. Необхідність та переваги автоматизації бізнес-процесів підприємства
  - 2.2. Програмні комплекси автоматизації бізнес-процесів, які здійснюють туроператори та турагенти.
3. **Управління якістю туристичних послуг як управлінський процес.**
  - 3.1. Сучасна система управління якістю послуг підприємств туристичної індустрії
  - 3.2. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах туристичної індустрії.

*Інформаційні джерела: 4,12,13,23*

## **ЛЕКЦІЯ 4. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

### План

1. **Зміст та завдання управління персоналом туристичних підприємств.**
  - 1.1. Сутність та зміст управління персоналом підприємства
  - 1.2. Завдання управління персоналом туристичних підприємств
2. **Складові процесу розвитку персоналу підприємств туристичної індустрії.**
  - 2.1. Сутність розвитку персоналу та його елементи
  - 2.2. Корпоративна культура підприємств туристичної індустрії
3. **Особливості мотивації та компенсації праці персоналу підприємств туристичної індустрії.**
  - 3.1. Процес мотивації та його основні етапи
  - 3.2. Матеріальні та нематеріальні інструменти мотивації
4. **Конкурентоспроможність персоналу як сукупність якісних та кількісних його характеристик.**
  - 4.1. Завдання та критерії ділової оцінки персоналу
  - 4.2. Якісні та кількісні характеристики персоналу

*Інформаційні джерела: 1,2,3,4,7,21*

## **МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

### **ЛЕКЦІЯ 5. ПРОЕКТУВАННЯ РОБОТИ У ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

#### План

1. **Реалізація загальних та спеціальних функцій менеджменту в організаціях туристичної індустрії.**
  - 1.1. Загальні функції менеджменту та їх реалізація в організаціях туристичної індустрії
  - 1.2. Реалізація спеціальних функцій менеджменту в організаціях туристичної індустрії
2. **Концепція проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії**
  - 2.1. Аналіз роботи
  - 2.2. Параметри роботи
  - 2.3. Перепроєктування роботи

### **3. Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії.**

*Інформаційні джерела: 1,4,13,21*

## **ЛЕКЦІЯ 6. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

План

- 1. Система управління підприємством туристичної індустрії та основні елементи її формування**
- 2. Методологічні засади побудови організаційних структур підприємств туристичної індустрії**
  - 2.1. Види організаційних структур, їх переваги та недоліки
  - 2.2. Фактори, що визначають тип організаційної структури конкретного підприємства
- 3. Комунікаційна структура управління організацією туристичної індустрії, її види.**
  - 3.1. Поняття й типи каналів комунікації.
  - 3.2. Комунікаційні мережі організації туристичної індустрії.
  - 3.3. Проблеми інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення системи управління.
- 4. Процес розподілення управлінських повноважень в організаціях туристичної індустрії та його проблематика**
  - 4.1. Управлінські повноваження та їх види.
  - 4.2. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності.
  - 4.3. Розподілення управлінських повноважень в організаціях туристичної індустрії

*Інформаційні джерела: 1,4,13,18,21*

## **ЛЕКЦІЯ 7. ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

План

- 1. Сутність та зміст процесу управління**
  - 1.1. Зміст процесу управління та його основні етапи.
  - 1.2. Управлінські процедури
  - 1.3. Характеристика типів процесу управління
- 2. Особливості механізму управління підприємствами туристичної індустрії.**
  - 2.1. Визначення механізму управління
  - 2.2. Структура механізму управління.
- 3. Ціль управління господарською організацією та проблема її визначення**
  - 3.1. Поняття цілі
  - 3.2. Вимоги до цілей.
  - 3.3. Класифікація цілей.
  - 3.4. Процес встановлення цілей управління.
- 4. Метод управління та його характерні риси.**
  - 4.1. Поняття методу управління
  - 4.2. Адміністративні, економічні та соціально-психологічні методи управління

*Інформаційні джерела: 1,13,15*

## ЛЕКЦІЯ 8. АНТИКРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

### План

#### **1. Поняття кризи, причини та умови виникнення кризової ситуації, види кризових ситуацій.**

- 1.1. Поняття кризи та умови її виникнення
- 1.2. Види кризових ситуацій
- 1.3. Наслідки кризового стану для підприємства

#### **2. Сутність та функції антикризового менеджменту**

- 2.1. Сутність антикризового управління
- 2.2. Об'єкт антикризового управління
- 2.3. Функції антикризового управління

#### **3. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.**

- 3.1. Поняття ризику
- 3.2. Види ризиків
- 3.3. Методи управління ризиком

#### **4. Умови ефективності антикризового менеджменту**

*Інформаційні джерела: 13,19,21,26,27*

## ЛЕКЦІЯ 9. ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

### План

#### **1. Сутність та види ефективності управління і діяльності організації**

- 1.1. Поняття ефективності
- 1.2. Ефективність діяльності та ефективність управління
- 1.3. Види ефективності.
- 1.4. Економічна, соціальна та соціально-економічна ефективність

#### **2. Підходи до оцінки ефективності управління**

- 2.1. Цільова концепція
- 2.2. Системна концепція
- 2.3. Концепція «балансу інтересів»
- 2.4. Функціональна концепція
- 2.5. Композиційна концепція

#### **3. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління підприємством туристичної індустрії**

- 3.1. Короткострокові, середньострокові та довгострокові критерії
- 3.2. Продуктивність як критерій ефективності управління підприємством
- 3.3. Конкурентоздатність як критерій ефективності управління підприємством

*Інформаційні джерела: 4,13,17*

## ПЕРЕЛІК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

### ОСНОВНІ

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

### ДОДАТКОВІ

- I. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум. - М. : Издат.-торг. корпорация «Дашков и К», 2006. - і76 с.
8. Агеева О.А. и др. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб.для вузов по специальности «Менеджмент» / Ассоц. авт. и изд. «Тандем». - М. : ЗКМОС, 2000. - 399 с.
9. Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы: учеб.- метод. пособие / РАО; Москов. Психолого-социальнш ин-т. - М.: Изд-во МПСИ, 2004. - 559 с.
10. Василенко В.О. Ситуаційний менеджмент : навч. посіб. / В.О. Василенко, В.І. Шостка, О.М. Клейменов. - Вид. 2-ге, випр. та допов. - К. : Центр навч. л-ри, 2005. - 372 с.
- II. Васильченко Ю.Л. Механізми часу. Тайм-менеджмент: Теорія і практика. - К., 2001.
12. Виноградова О.В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті: монографія / О.В. Виноградова. - Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. - 195 с.
13. Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова О.М. Менеджмент в організації. - К., 2002.
14. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. - Ростов н/Д- Феникс 2003.-348 с.
15. Жукова М.А. Индустрия туризма. Менеджмент организаций. - М.: Финансы и статистика, 2003.
16. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.для студ. высш. учеб. заведений / Н.А. Зайцева. - М. : Академия, 2003. - 224 с.
17. Квартальне В.А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления. - М., 2000.
18. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 494 с.
19. Мойсеева Н.К. Стратегическое управление туристической фирмьі. - М., 2000.
20. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. А.Л.Лесника, А.В. Чернышева. -М., 2001.
21. Орлов А.И. Менеджмент : учебник / А.И. Орлов. - М. : Изумруд, 2003. - 64 с.
22. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М.: Экономика, 2000. - 206 с.
23. Реинжиниринг бизнес-процессов. Полньш курс МВА .: учебник / Н.М. Абдикеев, Т.П. Данько, С.В. Ильдеменов, А.Д. Киселев. - М.: Зксмо, 2005. - 592 с. - (МВА).
24. Шульгіна Л.М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу : монографія / Л.М. Шульгіна. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. - 597 с.
25. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма : учеб.пособие. - М.: КНОРУС, 2005. - 448 с.
26. Василенко В. О. Антикризове управління підприємством: Навч. посібник. /

- В. О. Василенко // — Київ: ЦУЛ, 2003. — С. 289 — 299.
27. Лігоненко Л. О. Антикризове управління підприємством: Підручник для студентів вищих навч. закладів. / Л. О. Лігоненко // — Київ: КНТЕУ, 2005. — С. 85 — 87.
28. <http://zakon3.rada.gov.ua/>