МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ЛЬВІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола

Галина ІЛЬНИЦЬКА-ГИКАВЧУК

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

Навчальний посібник

Видавець ФОП Марченко Т.В.
Львів

УДК 338.48
І-48

Рецензенти:

Андрій ТЕРЕБУХ, *доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму Національного університету «Львівська політехніка»*

Соломія ПИЛИПЕНКО, *кандидат економічних наук, доцент кафедри управління та експертизи товарів Львівського національного університету імені Івана Франка*

Уляна НОВАК, *кандидат економічних наук, доцент кафедри обліку і аудиту Національного лісотехнічного університету України*

Рекомендувала Науково-методична рада Національного університету «Львівська політехніка»

І-48 Ільницька-Гикавчук Г.Я.

Менеджмент в туризмі: навч. посіб. / Ільницька-Гикавчук Г.Я. – Львів: Видавець ФОП Марченко Т.В. - 190 с.

ISBN 978-617-8194-57-4

У навчальному посібнику розглядаються поняття та сутність менеджменту, історія розвитку менеджменту туризму, управління внутрішнім і зовнішнім середовищем у туризмі, функції, принципи і методи менеджменту туризму, планування, організування в менеджменті, мотивація праці, контролювання, комунікації, управлінські рішення в туризмі, влада і лідерство, управління групами і командами.

Посібник призначений для студентів, аспірантів, викладачів, фахівців у сфері туризму.

The textbook examines the concept and essence of management, the history of the development of tourism management, management of the internal and external environment in tourism, functions, principles and methods of tourism management, planning, organization in management, motivation, control, communication, management decisions in tourism, power and leadership, management of groups and teams.

The textbook is intended for students, postgraduates, teachers, specialists in the field of tourism.

ISBN 978-617-8194-57-4

УДК 338.48

© Г.Я. Ільницька-Гикавчук
© Видавець ФОП Марченко Т.В.

ЗМІСТ

ВСТУП……. 6
ТЕМА 1. ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ …… 7
1.1. Сутнісна характеристика менеджменту…… 7
1.2. Цілі, задачі та види менеджменту……. 9
1.3. Рівні управління…….. 15
1.4. Менеджери організації..... 16
Питання для опитування…… 21
Тестові завдання……. 21
ТЕМА 2. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ …. 24
2.1. Зародження науки про управління……. 24
2.2. Наукові школи менеджменту……. 26
Питання для опитування…… 33
Тестові завдання……. 33
ТЕМА 3. УПРАВЛІННЯ ВНУТРІШНІМ І ЗОВНІШНІМ СЕРЕДОВИЩЕМ У ТУРИЗМІ ……. 36
3.1.Внутрішнє середовище у туризмі…… 36
3.2.Зовнішнє середовище туристичної організації…….. 44
3.3.Мікро- і макросередовище туристичного бізнесу …… 46
Питання для опитування…… 50
Тестові завдання……. 51
ТЕМА 4. ФУНКЦІЇ, ПРИНЦИПИ І МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ……... 53
4.1.Сутність функцій менеджменту…….. 53
4.2.Принципи менеджменту в туризмі та їх класифікація ……. 55
4.3.Система методів менеджменту …….. 59
Питання для опитування…… 69
Тестові завдання……. 70
ТЕМА 5. ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ…… 73
5.1. Суть, принципи та види планування ……. 73
5.2. Цільове планування діяльності організації…… 75
5.3. Стратегічне планування діяльності організацій сфери туризму…… 76
5.4. Методи розробки планів……. 81
5.5. Тактичне і оперативне планування діяльності туристичних організацій……... 82
5.6. Бізнес-планування в туристичних організаціях …….. 83
Питання для опитування…… 90

Тестові завдання……. 90
ТЕМА 6. ОРГАНІЗУВАННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ …… 93
6.1. Сутність організаційної діяльності …….……. 93
6.2. Види та типи організаційних структур ……. 97
6.3. Проектування організаційних структур управління …… 104
Питання для опитування…… 106
Тестові завдання……. 107
ТЕМА 7. МОТИВАЦІЯ ПРАЦІ В ОРГАНІЗАЦІЯХ СФЕРИ ТУРИЗМУ……... 110
7.1. Поняття та сутність мотивування…….. 110
7.2. Основні теорії мотивування …….. 114
7.3. Розроблення системи мотивування в організації …… 119
Питання для опитування…… 121
Тестові завдання……. 122
ТЕМА 8. КОНТРОЛЮВАННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ…….. 124
8.1. Сутність, принципи і цілі контролювання …… 124
8.2. Види контролю в діяльності організації.. ……..... 125
8.3. Сутність функції регулювання …….. 128
Питання для опитування…… 130
Тестові завдання……. 131
ТЕМА 9. КОМУНІКАЦІЇ У МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ……..……... 134
9.1. Поняття і класифікація комунікацій…….. 134
9.2.Діловий етикет у туристичній сфері…….. 137
9.3. Ораторське мистецтво у роботі менеджера туризму…… 139
9.4. Невербальні прийоми комунікації……. 142
Питання для опитування…… 143
Тестові завдання……. 144
ТЕМА 10. УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ В ТУРИЗМІ……. 147
10.1.Сутність, класифікація та умови прийняття управлінських рішень…….. 147
10.2. Процес прийняття рішень……. 149
10.3. Моделі і методи прийняття управлінського рішення в туристичній галузі…….. 151
Питання для опитування…… 155
Тестові завдання……. 156
ТЕМА 11. ВЛАДА І ЛІДЕРСТВО……. 158
11.1. Суть влади та відповідальності управління …… 158
11.2. Підходи та стилі керівництва…… 162

11.3. Ситуаційні підходи до керівництва. …… 164
Питання для опитування…… 169
Тестові завдання……. 170
ТЕМА 12. УПРАВЛІННЯ ГРУПАМИ І КОМАНДАМИ…… 173
12.1. Типи груп і команд в організації ……. 173
12.2. Управління конфліктами в організації …… 175
12.3. Способи активізації роботи груп і команд…….. 182
Питання для опитування…… 185
Тестові завдання……. 186
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА……. 188

ВСТУП

Навчальний посібник розроблений для самостійного вивчення дисципліни «Менеджмент в туризмі». Він рекомендований для студентів туристичних спеціальностей, викладачів, аспірантів та працівників туристичних підприємств.

Мета вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі» - формування в студентів сучасної системи знань про менеджмент у туристичній сфері, вивчення основних принципів, функцій управління туристичним підприємством та колективом.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування у здобувачів освіти компетентностей:

1. загальні компетентності:

- Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.
- Навички міжособистісної взаємодії.
- Здатність планувати та управляти часом.
- Здатність працювати в команді та автономно.

2. фахові компетентності:

- Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.
- Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.
- Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти повинен бути здатним продемонструвати такі результати навчання:

- Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
- Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
- Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Навчальний посібник «Менеджмент в туризмі» сприятиме успішному виконанню наведених завдань, допоможе сформувати компетенції, необхідні фахівцям для управління в туризмі.

Навчальне видання

Ільницька-Гикавчук Галина Ярославівна

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

Навчальний посібник

Формат 60х84/16. Папір офсетний.
Друк цифровий. Гарнітура Times New Roman.
Умовн. друк. арк. 11,04.

Видавець Марченко Т. В.
м. Львів, 79053, Україна, Перфецького 11 А, тел.+380503701957
e-mail: magnol06@ukr.net
https://magnolia)lviv.ua

Видавець Марченко Т. В.
Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і
розповсюджувачів видавничої продукції:
серія ДК № 6784 від 30.05.2019 року,
видане Державним комітетом інформаційної політики,
телебачення та радіомовлення України

Надруковано у друкарні видавця ФОП Марченко Т.В.