

ЗМІСТ

ВСТУП	8
Розділ 1.	
Туризм як специфічна сфера національної та міжнародної економіки	11
1.1. Послуги та підвищення їх ролі в національній та світовій економіці	11
1.2. Туризм в системі послуг. Поняття туризму	17
1.3. Еволюція туризму	20
1.4. Туризм як вид економічної діяльності	23
1.5. Основні поняття в туризмі	26
1.6. Класи і форми туризму	30
1.7. Сучасна інтеграційна функція туризму	35
Запитання до самоконтролю	38
Розділ 2.	
Особливості регулювання туристичної діяльності	39
2.1. Сутність понять «управління» та «менеджмент»	39
2.2. Особливості зарубіжного і національного менеджменту	43
2.3. Управління туризмом як специфічна форма менеджменту національного та світового господарства	50
2.4. Міжнародне регулювання туристичної діяльності	54
2.5. Регулювання міжнародної туристичної діяльності в Україні	59
Запитання до самоконтролю	63
Розділ 3.	
Функція менеджменту з визначення цілей для туристичних організацій	64
3.1. Визначення цілей і задач в управлінні туристичними організаціями	64
3.2. Методологія цілеутворення в організаціях туристичної сфери .	66
Запитання до самоконтролю	69
Розділ 4.	
Планування як функція менеджменту для організацій туристичної сфери	70
4.1. Планування в управлінській діяльності туристичних організацій ..	70
4.2. Процес, способи і методи організаційного планування	71

4.3. Різновиди управлінських планів туристичної організації.....	75
4.4. Стратегічне планування в менеджменті туризму	77
4.5. Тактичне і оперативне планування в менеджменті туризму	83
4.6. Бізнес-планування організацій сфери туризму	85
Запитання до самоконтролю.....	89
Розділ 5.	
Функція менеджменту з прийняття управлінських рішень в діяльності туристичних організацій.....	90
5.1. Особливості, вимоги та функції управлінських рішень	90
5.2. Класифікація управлінських рішень в діяльності організацій....	92
5.3. Модель прийняття раціональних управлінських рішень в діяльності організацій	94
5.4. Методи прийняття рішень суб'єктами управління.....	96
Запитання до самоконтролю.....	101
Розділ 6.	
Організація виконання управлінських рішень	102
6.1. Організування як функція менеджменту підприємств індустрії туризму	102
6.2. Види організаційних структур управління туристичними організаціями	106
Запитання до самоконтролю.....	115
Розділ 7.	
Оперативне регулювання як функція менеджменту в діяльності туристичних організацій	116
7.1. Розробка оперативних планів і завдань в оперативному регулюванні.....	116
7.2. Процес виконання оперативних планів і завдань та контроль їх здійснення	118
Запитання до самоконтролю.....	119
Розділ 8.	
Мотивація праці як функція менеджменту в організаціях сфери туризму.....	120
8.1. Поняття мотивації та її історичні форми.....	120
8.2. Змістовні теорії мотивації.....	123
8.3. Процесуальні теорії мотивації.....	127
8.4. Система мотивації праці персоналу туристичних організацій .	130

8.5. Стимулювання персоналу організацій сфери туризму	134
<i>Запитання до самоконтролю</i>	137
Розділ 9.	
Функція менеджменту з контролю виконання управлінських рішень у підприємствах туризму	139
9.1. Організація контролю управління персоналом в туристичній діяльності	139
9.2. Показники контролювання в діяльності організацій сфери туризму.....	142
<i>Запитання до самоконтролю</i>	144
Розділ 10.	
Зовнішнє та внутрішнє середовище у сфері туристичного бізнесу .	145
10.1. Зовнішнє середовище в туристичній діяльності.....	145
10.2. Способи організування туристичного продукту в міжнародній діяльності.....	149
10.3. Зовнішнє забезпечення співробітництва туроператора з постачальниками туристичних послуг	152
10.4. Внутрішнє середовище туристичної діяльності	159
<i>Запитання до самоконтролю</i>	161
Розділ 11.	
Методологія менеджменту туристичної діяльності	163
11.1. Класифікація управлінських методів в туризмі.....	163
11.2. Регламентуючі методи менеджменту	164
11.3. Стимулюючі методи менеджменту.....	166
<i>Запитання до самоконтролю</i>	168
Розділ 12.	
Комунікації в управлінні туристичними організаціями	169
12.1. Поняття комунікацій та їх класифікація	169
12.2. Види комунікативних зв'язків розподілу праці в організаціях туризму	171
12.3. Взаємозв'язки туристичних організацій зі споживачами послуг.....	178
<i>Запитання до самоконтролю</i>	182
Розділ 13.	
Управління конфліктами в організаціях сфери туризму	183
13.1. Поняття про конфлікти в організаціях, функції конфлікту	183

13.2. Різновиди конфліктів сфери туризму.....	185
13.3. Сучасні підходи щодо подолання конфліктів з туристами.....	194
Запитання до самоконтролю.....	198
Розділ 14.	
Управління ризиками в туризмі.....	199
14.1. Основні характеристики, риси і причини ризику	199
14.2. Види ризиків у туризмі.....	202
14.3. Ризик-менеджмент в туристичній діяльності.....	206
Розділ 15.	
Сучасні підходи в оцінці ефективності менеджменту туристичної діяльності	212
15.1. Поняття ефективності менеджменту туризму та її суть.....	212
15.2. Показники економічної ефективності менеджменту туризму.....	213
15.3. Показники соціальної ефективності менеджменту туризму.....	216
Запитання до самоконтролю.....	220
Розділ 16.	
Вимоги до якості роботи менеджера в туристичних організаціях.....	221
16.1. Сучасна модель менеджера в організаціях.....	221
16.2. Основні складові керівництва в діяльності менеджера.....	224
16.3. Стилi роботи керівника в організаціях сфери туризму	226
Запитання до самоконтролю.....	233
Розділ 17.	
Сучасні інформаційні технології в менеджменті індустрії туризму.....	234
17.1. Поняття і структура інформаційних технологій в управлінні організаціями туристичної сфери.....	234
17.2. Спеціалізоване програмне забезпечення організацій індустрії туризму	240
17.2.1. Програмні засоби автоматизації туроператорів і турагенств	240
17.2.2. Програмні засоби автоматизації авіаційних агенств.....	241
17.2.3. Програмні комплекси автоматизації готелів.....	242
17.2.4. Автоматизовані системи управління рестораном.....	245
17.2.5. Програмні засоби автоматизації індустрії розваг.....	247
17.2.6. Інтернет-послуги в туристичній діяльності	248
Запитання для самоконтролю	249

Розділ 18.

Інноваційна програма менеджера	250
18.1. Особливості впровадження інновацій в організаціях надання туристичних послуг	250
18.2. Нові форми обслуговування споживачів туристичного ринку .	253
18.3. Інновації у використанні туристичних ресурсів та наданні туристичних послуг	257
18.4. Виявлення та використання нових ринків збуту туристичних послуг	262
Запитання до самоконтролю	264

Розділ 19.

Менеджмент готельного бізнесу	265
19.1. Еволюція розвитку та управління індустрії туризму	265
19.2. Класифікація засобів розміщення	271
19.3. Організаційна структура управління готельного бізнесу	277
19.4. Управління основними службами готелю	282

Розділ 20.

Менеджмент ресторанного господарства	287
20.1. Класифікація підприємств харчування.....	287
20.2. Управління обслуговуванням на підприємствах харчування .	292
20.3. Менеджмент кейтерингу як сучасного напряму ресторанного бізнесу	298
Запитання до самоконтролю	300

Додатки

Додаток А	301
Додаток Б	312
Додаток В	320
Список літератури	336

ВСТУП

Туризм у ХХІ ст. став соціальним і політичним явищем, яке значно впливає на світовий устрій і економіку багатьох країн і цілих регіонів. Особливо великих успіхів світовий туризм досяг за останні 30 років, коли число міжнародних туристів зросло в 3,8 рази, а валютні доходи від нього збільшилися в 25 разів. На сферу туризму сьогодні припадає близько 6% світового валового національного продукту, 7% світових інвестицій, кожне 16-те робоче місце, 12% світових споживчих витрат [63]. До числа країн, які отримують значні суми від оподаткування туристської діяльності, відносяться США - 130 млрд. дол., Японія - 70 млрд. дол., Німеччина - 57 млрд дол.

Інтенсивний розвиток світового туризму знайшов відгук і в Україні, де діяльність організацій туризму і їх сервісне обслуговування набувають все більшого значення. Слід зазначити, що з кожним роком збільшується не тільки кількість наших співвітчизників з вивчення географії та історії своєї країни і планети, але й іноземних туристів в Україні, що є напрямками внутрішнього і міжнародного туризму. У зв'язку з цим зростає роль щодо активізації впровадження в національну практику туристичної діяльності новітніх організаційно-управлінських засад при поглибленні процесів входження України до високорозвиненого соціально-економічного поля Європи і світу. Ці засади на національному рівні в цілому вже опановані, нормативно врегульовані та взаємопов'язані з туристичними системами.

На сучасному етапі світової економічної та фінансової кризи постає проблема виходу економіки України з кризового стану, яка може бути подолана в тому числі зростанням ролі невиробничої сфери господарювання. Одним з таких напрямів є розвиток соціально-орієнтованого підприємництва індустрії туристичної сфери: туризма та його забезпечення готельно-ресторанною діяльністю. При цьому першорядного значення набуває

впровадження передових організаційних технологій туризму та його сервісному обслуговуванню.

У розвитку бізнесу в національній туристичній індустрії зростає роль фахівців з управління туристично-сервісними організаціями – менеджерів, як керівників організацій та їх підрозділів. Управлінські рішення менеджерів визначають не лише ефективність їх діяльності, а також забезпечують стійкий розвиток об'єктів управління з дотриманням ними передових позицій на високому рівні. Компетентність керівника визначається не тільки прийняттям обґрунтовано – об'єктивних рішень на основі визначених цілей і їх плануванням, але й реалізацією та контролюванням рішень в ситуаціях виключної складності та непередбачуваності в ринкових умовах. Тому від керівника-менеджера сучасної організації вимагаються риси професійної компетентності, високого рівня підготовки в управлінській діяльності, обізнаності в питаннях економіки і права, професійному розумінні інноваційних процесів і новітніх технологій розвитку бізнесу. Керівнику необхідно чітко визначати й використовувати можливості і здібності оточуваних працівників, виявляти турботу про їх умови праці і побуту, турбуватись про створення позитивного морально-психологічного клімату в колективі.

Все вище позначене робить актуальним наявність посібника з менеджменту внутрішнього і міжнародного туризму, що зумовлено об'єктивними потребами ринкової економіки і нових форм бізнесу, малочисельністю подібних навчальних посібників в Україні. Саме глибоке пізнання природи туристичного бізнесу, набуття ґрунтовних і різноманітних знань сучасного підприємницького управління в туризмі, вмінні самостійно впроваджувати управлінські рішення, здійснювати обґрунтовані фінансові операції, неперервно проводити інноваційний пошук визначають ефективність ринкових перетворень у туристичному бізнесі.

Навчальна дисципліна з менеджменту туризму має і *практичне спрямування*, тому що надає студентам знань, умінь і навичок, які

забезпечують кваліфіковану професійну підготовку майбутніх фахівців в умовах розвитку та удосконалення організацій туристичного бізнесу в Україні.

Метою курсу є визначення стратегічного напрямку з вивчення та розуміння управління організаціями сфери туризму, пояснення умов їх становлення та розвитку, розкриття пріоритетних форм підприємницької діяльності в цій галузі та надання фахівцям з туризму навичок та вмінь реалізації своєї управлінської ідеї і результатів праці на користь організації та суспільству.

Для досягнення курсу цієї мети необхідно вирішити такі *завдання*: вивчити функції сучасного менеджменту з урахуванням їх специфіки в туристичній діяльності на національному і міжнародному рівнях; оволодіти вимогами до сучасного менеджера в туристичному бізнесі; ознайомитись з ризик-менеджментом, ефективністю діяльності та прогнозуванням розвитку туризму; розглянути основні питання з управління складовими туристичної індустрії-менеджментом готельного і ресторанного бізнесу.

В основу даної навчальної книги покладена структура посібника [46], який доопрацьовано та доповнено авторами новими розділами з менеджменту туристично-сервісної діяльності.

Посібник призначено для студентів ВНЗ денної, заочної та дистанційної форм освіти, що навчаються за напрямом підготовки «Туризм» з дисципліни «Менеджмент туризму», і може бути корисним викладачам та фахівцям з туристичної діяльності.

Автори висловлюють подяку О.В. Акімову за допомогу у підготовці рукопису посібника до друку.