

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Український державний університет
науки і технологій**

Кафедра «Економіка та менеджмент»

В авторській редакції

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА

Навчально-методичні рекомендації
і завдання для практичних занять

ДНІПРО
2024

УДК 005.33(075.8)

О 64

Упорядники:

М. В. Гненний, В. О. Задоя, Г. М. Гребенюк

*Електронний аналог
друкованого видання*

Схвалено Групою забезпечення якості освітньої програми

242 «Туризм»

Протокол № 1 від 27.09.2022

О 64 Організація праці менеджера : навчально-методичні рекомендації і завдання для практичних занять / упоряд. М. В. Гненний, В. О. Задоя, Г. М. Гребенюк ; Укр. держ. ун-т науки і технологій. – Дніпро : УДУНТ, 2024. – 35 с.

Навчально-методичні рекомендації призначені для використання студентами денної та безвідривної форм навчання спеціальності 242 «Туризм» під час виконання практичних завдань з дисципліни «Організація праці менеджера».

Навчально-методичні рекомендації розраховані на закріплення здобутих при вивченні дисципліни теоретичних знань, практичними навиками в галузі туризму. Більшість завдань складені для туристичних підприємств.

© Гненний М. В. та ін., упорядкування, 2024

© Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Практичне заняття 1 Тема. ПОБУДОВА КАР'ЄРОГРАМИ МЕНЕДЖЕРА..	5
Практичне заняття 2 Тема. РОЗРАХУНОК ЧИСЕЛЬНОСТІ УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ	7
Практичне заняття 3 Тема. ДОСЛІДЖЕННЯ ТРУДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА ЗА ДОПОМОГОЮ САМОФОТОГРАФІЇ РОБОЧОГО ДНЯ ..	8
Практичне заняття 4 Тема. РОЗРОБКА ПЛАНІВ ОСОБИСТОЇ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА.....	10
Практичне заняття 5 Тема. РОЗРАХУНОК КОШТОРИСУ ПРОВЕДЕННЯ ВИРОБНИЧОГО ЗАСІДАННЯ	13
Практичне заняття 6 Тема. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ УМОВ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА	15
Практичне заняття 7 Тема. СКЛАДАННЯ ДІЛОВИХ ДОКУМЕНТІВ МЕНЕДЖЕРА	17
Практичне заняття 8 Тема. ОЦІНКА МЕНЕДЖЕРСЬКОГО ПОТЕНЦІАЛУ ТЕМИ РЕФЕРАТІВ.....	19 21
Рекомендована література	22
Додаток 1 КАРТА САМОФОТОГРАФІЇ РОБОЧОГО ЧАСУ (Форма ТНУ-14)	23
Додаток 2 Коди витрат робочого часу	25
Додаток 3 Трудовий договір (контракт)	28
Додаток 4 ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ МЕНЕДЖЕРА З ТУРИЗМУ	31

ВСТУП

Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Організація праці менеджера» складені у відповідності до місця та значення курсу в структурно-логічній схемі навчального плану та стандартів підготовки спеціаліста за спеціальністю «Туризм». Об'єктом вивчення в дисципліні виступають процеси управлінської діяльності в сучасних умовах розвитку інформаційних технологій. Предметом вивчення дисципліни є загальні закономірності та методи організації управлінської праці та процесу руху документів.

Метою викладання дисципліни «Організація праці менеджера» є формування у майбутніх менеджерів умінь організовувати особисту працю і працю підлеглих, складати основні види управлінської документації. Завданнями курсу є: обґрунтування теоретичних та методичних засад організації управлінської праці менеджерів різних рівнів управління; застосування сучасних принципів та напрямів наукової організації праці; формування практичних навичок ефективної організації праці менеджера на основі використання сучасних інформаційних технологій.

У процесі вивчення дисципліни студент повинен знати такі теоретичні питання: обґрунтування методологічних принципів організації праці менеджера; обґрунтування наукових підходів щодо ефективного планування і організації менеджером своєї діяльності.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні набути практичних навичок з: підготовки різних видів управлінської документації, застосування нових інформаційних технологій в процесі підготовки та проходження управлінських документів в організації, ефективної організації робочого місця менеджера, продуктивного планування та проведення нарад, зборів, ділових зустрічей, переговорів, ефективної взаємодії з підлеглими.

Практичне заняття 1

Тема. ПОБУДОВА КАР'ЄРОГРАМИ МЕНЕДЖЕРА

Мета заняття: здобуття навичок щодо планування просувань у власній професійній діяльності. Заняття передбачає побудову власної кар'єрограми.

Методичні вказівки

Кар'єрограма - інструмент управління кар'єрою, що є графічним описом того, що повинне відбуватися або відбувається з працівниками на різних етапах кар'єри. Проводяться спеціальні наукові дослідження в зацікавлених організаціях, за наслідками яких будуються кар'єрограми для різних фахівців і керівників.

Кар'єрограма складається з двох частин. Одна частина містить перелік посад, згрупованих в послідовний ланцюжок по висхідній лінії, які менеджер може займати протягом всього свого кар'єрного шляху з вказівкою термінів заняття посад в роках.

Друга частина включає характеристику видів навчання, підвищення кваліфікації, перепідготовки з вказівкою учбових закладів, факультетів, курсів, які необхідно пройти менеджеру на кар'єрному шляху, включаючи захист дисертацій і отримання вчених ступенів і звань, з вказівкою періодів (в роках) проходження навчання. Самостійне навчання також входить в другу частину кар'єрограми. Слід зазначити, що терміни знаходження на окремих посадах повинні ув'язуватися з термінами постійного навчання.

Таблиця 1.1

Етапи кар'єри і пріоритетні потреби працівника

Етапи кар'єри	Вік (років)	Цілі кар'єри	Психологічні та моральні потреби	Матеріальні потреби і потреби безпеки
Попередній	до 25	Навчання в школі та професійному навчальному закладі, випробування на різних роботах під час виробничої адаптації	Початок самоствердження	Піклування про безпеку
Становлення	від 25 до 30	Завершення виробничої адаптації, формування кваліфікованого працівника	Посилення самоствердження, початок досягнення незалежності	Піклування про безпеку, задовільний рівень оплати праці

Продовження Таблиці 1.1

Просування	від 30 до 45	Підвищення рівня кваліфікації, професійно-кваліфікаційне просування, набуття нових навиків та досвіду роботи	Підвищення рівня самоствердження, посилення незалежності, початок самовираження	Піклування про здоров'я, високий рівень оплати праці
Збереження	від 45 до 60	Досягнення максимально можливого рівня професійного розвитку, посадового становища в організації, наставництво молоді	Стабілізація незалежності, посилення самовираження, початок поваги	Підвищення рівня оплати праці та якості життя, інтерес до інших джерел доходу
Завершення	від 60 до 65	Приготування до виходу на пенсію, підготовка свого наступника	Стабілізація, самовираження, зростання поваги	Збереження рівня оплати праці та якості життя, посилення інтересу до інших джерел доходу
Пенсійний	після 65	Вихід на пенсію, підготовка і заняття новим видом діяльності	Самовираження в новій сфері діяльності, стабілізація поваги	Піклування про здоров'я, розмір пенсії, інші джерела доходу

Завдання:

Майбутній менеджер закінчує вищий учбовий заклад за спеціальністю «Туризм». Перед ним встає питання, як побудувати свій подальший життєвий шлях. Необхідно побудувати кар'єрограму можливого кар'єрного шляху (шляхів) менеджера після закінчення вищого навчального закладу.

Контрольні питання:

1. Що означає термін «кар'єра» у загальному розумінні?
2. Назвіть типові моделі кар'єри.
3. Яких вимог повинне дотримуватися управління кар'єрою менеджера?
4. Що означає горизонтальний тип кар'єри працівника?
5. Що передбачає вертикальний тип кар'єри?

Практичне заняття 2

Тема. РОЗРАХУНОК ЧИСЕЛЬНОСТІ УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ

Мета заняття: навчитися на практиці розраховувати планову чисельність адміністративно-управлінського персоналу.

Методичні вказівки

Формула для розрахунку чисельності адміністративно-управлінського персоналу за методом Розенкранца:

$$Ч_n = \sum_{i=1}^n (m_i t_i / T) K_{нрч} ,$$

де n – кількість видів організаційно-управлінських робіт, що визначають завантаження підрозділу або групи співробітників;

m_i – середня кількість певних дій (розрахунки, обробка замовлень, переговори тощо) у рамках i -го виду робіт за встановлений період (наприклад, за рік);

t_i – час, необхідний для виконання однієї дії в рамках i -го виду організаційно-управлінських робіт;

T – робочий час одного співробітника відповідно до трудового договору за певний проміжок календарного часу, прийнятого у розрахунках;

$K_{нрч}$ – коефіцієнт необхідного розподілу часу.

Задача №1

На основі наявних даних розрахувати чисельність адміністративно-управлінського персоналу, використовуючи метод Розенкранца.

Організаційно-управлінські види робіт	Кількість дій з виконання виду робіт	Час, необхідний для виконання дії, год.
Облік прибутків-видатків підприємства	3500	0,5
Розрахунок готівки	480	1
Розрахунок зведеного фінансового балансу	320	3

Річний фонд часу одного співробітника (відповідно до контракту) – 1920 год.;

Коефіцієнт, що враховує витрати часу на додаткові роботи – 1,3;

Коефіцієнт, що враховує витрати часу на відпочинок співробітників – 1,12;

Коефіцієнт перерахування явочної чисельності в облікову – 1,1.

Задача №2

На основі наявних даних розрахувати чисельність адміністративно-управлінського персоналу, використовуючи метод Розенкранца.

Організаційно-управлінські види робіт	Кількість дій з виконання виду робіт	Час, необхідний для виконання дії, год.
А	500	1
В	3000	0,5
С	300	3

Річний фонд часу одного співробітника (відповідно до контракту) - 1920 год.;
Коефіцієнт, що враховує витрати часу на додаткові роботи - 1,3;
Коефіцієнт, що враховує витрати часу на відпочинок співробітників - 1,12;
Коефіцієнт перерахування явочної чисельності в облікову - 1,1.

Контрольні питання:

1. Що таке нормування праці?
2. Що є нормативом чисельності?
3. Назвіть існуючі методи нормування праці.
4. Назвіть завдання нормування управлінської праці.
5. Що таке норма керованості?

Практичне заняття 3

Тема. ДОСЛІДЖЕННЯ ТРУДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА ЗА ДОПОМОГОЮ САМОФОТОГРАФІЇ РОБОЧОГО ДНЯ

Мета заняття: набуття навичок характеризувати витрати робочого часу, використовуючи один з методів аналізу – фотографію робочого часу.

Методичні вказівки

Самофотографія робочого дня дозволяє робити найбільш повне і усебічне вивчення і вимір втрат часу протягом зміни (робочого дня).

Обробка результатів спостереження полягає в такому:

1. У спостережливому листі визначають тривалість кожної категорії витрат робочого часу (із кожного наступного виміру відраховується розмір, що перед цим йде).
2. Всі виміри сумують по категоріях витрат робочого часу, тобто складається зведення однойменних витрат робочого часу.
3. Складають фактичний баланс робочого дня, тобто заповнюють відповідному графу фотокарти.
4. Визначають показники використання робочого часу.

Карту самофотографії робочого часу (форма ТНУ-14) і коди витрат робочого часу дивитися у додатку 1, 2.

Задача №1

Провести оброблення фотографії робочого дня: визначити тривалість та індекси затрат робочого часу, скласти зведення однойменних затрат часу, розрахувати коефіцієнти використання робочого часу і втрати робочого часу, коефіцієнт можливого підвищення продуктивності праці.

Спостережний листок

№ з/п	Індекс	Об'єкт спостережень	Поточний час	Тривалість, хв.
		Початок спостереження	8-00	
1.		Підготовка робочого місця	8-10	
2.		Запуск організаційної техніки й обладнання	8-15	
3.		Робота	9-35	
4.		Пошук інформації, необхідної для роботи	9-45	
5.		Робота	10-20	
6.		Відпочинок і особисті потреби	10-30	
7.		Робота	11-00	
8.		Ходіння і розмови з особистих справ	11-10	
9.		Робота	12-00	
		Обідня перерва		
10.		Пізній початок роботи	13-10	
11.		Розмови з керівником стосовно роботи	13-20	
12.		Робота	14-40	
13.		Виправлення помилок	14-55	
14.		Організаційно-технічна перерва	15-05	
15.		Робота	16-00	
16.		Перерва через вимкнення електроенергії	16-15	
17.		Робота	16-45	
18.		Прибирання робочого місця	16-50	
19.		Вимкнення організаційної техніки	16-55	
20.		Відхід з офісу	17-00	
		Всього		

Контрольні питання:

1. Що таке самофотографія робочого часу?
2. Яких двох видів буває самофотографія робочого часу?
3. Назвіть фактори непродуктивних втрат робочого часу.
4. Що таке розподіл управлінської праці?
5. Види розподілу управлінської праці?

Практичне заняття 4

Тема. РОЗРОБКА ПЛАНІВ ОСОБИСТОЇ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА

Мета заняття: визначити роль та значення планування у роботі менеджера; розкрити зміст планування особистої праці менеджера; ознайомити із правилами планування робочого дня менеджера; охарактеризувати процедуру вибору пріоритетності справ менеджера.

Методичні вказівки

При плануванні робочого часу необхідно враховувати такі правила:

1. Доцільно планувати тільки 60% робочого часу, залишаючи 20% на вирішення непередбачуваних питань і 20% – на творчу діяльність.

2. Необхідно визначати пріоритети в справах. Усі завдання, які необхідно виконати протягом дня, слід умовно поділити на три категорії:

а) категорія А – найважливіші та термінові справи;

б) категорія Б – завдання середнього рівня важливості та терміновості;

в) категорія С – завдання найменшої важливості.

У відповідному стовпчику, навпроти кожної запланованої справи, проставте літеру, що відображає категорію важливості та терміновості справи. Подібне ранжування завдань дає можливість зрозуміти, якій справі варто приділяти більше уваги та часу і за рахунок чого це можна зробити.

3. При плануванні робочого часу доцільно відображати результати, що очікуються. Ця дія дасть Вам можливість зрозуміти, наскільки результативними були дії, і своєчасно вжити коригувальних заходів.

4. Найважливіші завдання необхідно планувати в найбільш роботосприятливий час.

5. Необхідно чітко розмежовувати роботу на довгострокову, середньострокову і короткострокову.

6. Планувати необхідно тільки реально досяжні цілі і завдання.

Завдання №1

Складіть план робочого дня і відобразіть його в таблиці (за зразком, представленим нижче).

Планування робочого дня

№ з/п	Інтервал часу	Вид діяльності	Категорія важливості і терміновості	Очікувані результати (контроль)
1	2	3	4	5

Завдання №2

Скласти плани робочого часу менеджера.

Довгостроковий план (план на декілька років вперед, наприклад на 5 років) можна скласти за такою формою:

Довгостроковий план (план на 5 років)

Задача	Строк виконання	Контроль (відмітка про виконання)	Примітка
1	2	3	4

Такі ж форми можна використовувати при складанні плану на рік.

Для розробки місячного, тижневого, декадного плану та планів дня краще скористатися іншою формою, що передбачає аналіз завдань за пріоритетами А, Б, В:

План роботи на січень

Дата	Пріоритети			Завдан- ня	Викона- вець	Розпочато	Закінчено	Відмітка про виконання
	А	Б	В					
1	2	3	4	5	6	7	8	9

При складанні планів за цією формою розподіліть свої завдання за пріоритетами. Слід усвідомити, що план – не догма. В залежності від обставин плани можуть змінюватися, доповнюватися, перероблятися. Переглядати свої плани і коригувати їх слід регулярно.

Приклад складання плану роботи на день.

План роботи на день

Час	Пріоритети	Завдання	Розпочато	Закінчено	Відмітка про виконання
8.00	А	Сортування документів за пріоритетами	8.00	8.30	Виконано
8.30	А	Виділення та ідентифікація наявних проблем	8.30	9.30	Виконано
9.30	А	Виробнича нарада	9.30	10.30	Виконано
10.30	А	Організація заходів, спрямованих на	10.30	11.00	Виконано

Час	Пріоритети	Завдання	Розпочато	Закінчено	Відмітка про виконання
		розв'язання наявних проблем			
11.00	Б	Пошук, обробка і використання відповідної інформації	11.00	12.00	Виконано
12.00		Обідня перерва	12.00	13.00	
13.00	В	Розгляд та аналіз альтернативних напрямів діяльності	13.00	14.15	Виконано
14.15	А	Прийняття певних специфічних і конкретних рішень	14.15	15.00	Виконано
15.00	Б	Управління й оцінка діяльності працюючих	15.00	15.45	Виконано
15.45	Б	Розробка тренінгових програм для працюючих на підприємстві	15.45	16.30	Виконано
16.30	Б	Стратегічне й оперативне планування	16.30	17.00	Виконано

Контрольні питання:

1. Висвітліть роль планування особистої діяльності менеджера в сучасних умовах.
2. У чому полягає практичне значення планування особистої роботи менеджера?
3. Визначте і охарактеризуйте основні складові планування діяльності менеджера.
4. Яким вимогам повинні відповідати цілі менеджера?
5. За якими етапами слід здійснювати процес розробки плану особистої праці менеджера?

Практичне заняття 5

Тема. РОЗРАХУНОК КОШТОРИСУ ПРОВЕДЕННЯ ВИРОБНИЧОГО ЗАСІДАННЯ

Мета заняття: надати характеристику якості наради, визначити її кошторис.

Методичні вказівки

1. Алгоритми складання кошторису проведення виробничої наради:
Розраховується загальний фонд робочого часу спеціаліста за місяць за формулою:

$$F_M = P_d \cdot t_d, \quad (5.1)$$

де P_d – кількість відпрацьованих робочих днів за місяць;
 t_d – тривалість робочого дня, год.

Визначається заробітна плата одного спеціаліста за день за формулою:

$$Z_{Pt} \cdot d = \frac{Z_P}{T}, \quad (5.2)$$

де Z_P – середньомісячна заробітна плата одного спеціаліста, грн;
 T – кількість робочих днів за місяць.

Визначається заробітна плата одного спеціаліста за годину за формулою:

$$Z_{Pt}^{\text{год}} = \frac{Z_{Pt} \cdot d}{t_d}, \quad (5.3)$$

де $Z_{Pt} \cdot d$ – заробітна плата одного спеціаліста за день, грн;
 t_d – тривалість робочого дня, год.

Визначається сума заробітної плати всіх учасників наради за 1 годину за формулою:

$$\sum Z_{Pt}^{\text{год}} = Z_{Pt}^{\text{год}} \cdot K_y, \quad (5.4)$$

де $Z_{Pt}^{\text{год}}$ – заробітна плата одного учасника наради за годину, грн.;
 K_y – кількість учасників наради, люд.

Визначається загальна сума заробітної плати всіх учасників наради за період її проведення за формулою:

$$\sum Z_P = \sum Z_{Pt}^{\text{год}} \cdot K_r \quad (5.5)$$

де $\sum Z_{Pt}^{\text{год}}$ – сума заробітної плати всіх учасників наради за 1 годину, грн;

K_r – кількість годин, витрачених спеціалістами на проведення наради, год.

Визначається загальна сума витрачених коштів на проведену виробничу нараду за формулою:

$$B = \sum ЗП + O_{II}^{\text{год}} \cdot K_{Г}, \quad (5.6)$$

де $\sum ЗП$ – загальна сума заробітної плати всіх учасників наради за період її проведення, грн;

$O_{II}^{\text{год}}$ – орендна плата за приміщення для проведення виробничої наради за 1 годину, грн;

$K_{Г}$ – кількість годин проведення наради, год.

2. При оцінюванні якості проведеної виробничої наради доцільно проаналізувати загальні відомості про мету, завдання, перелік проблем, що потребували вирішення, критерії корисності вирішення проблем, конкретні шляхи та механізми усунення причин виникнення проблем, визначені строки та відповідні особи, які забезпечують реалізацію прийнятих заходів. Зробити висновки щодо загальної суми витрачених коштів на проведення виробничої наради шляхом зіставлення планових та фактичних витрат.

Завдання №1

На дев'яту годину було призначено виробниче засідання, куди був запрошений весь керівний склад підприємства. У визначений час, як з'ясувалося з поважних причин, не з'явилося 3 керівника, тому було витрачено час на додаткові з'ясування та розмови з відсутніми телефоном. Засідання почато із 40-хвилинним запізненням.

Розглядалися основні проблеми підприємств і шляхи їх вирішення. Порядок денний було доведено до учасників за день до проведення наради. На нараді було заслухано багато доповідей, які надавали інформацію про складність сучасного періоду, визначалися причини відхилення від досягнення поставлених цілей та винуватці. Наряду було закінчено через 2,5 години (замість 1 години, як планувалось). Конкретних заходів щодо всіх проблем, що розглядалися, не визначено. Підсумків наради підведено не було.

На підставі даних, наведених у таблиці, необхідно:

- а) визначити кошторис наради (плановий та фактичний);
- б) надати характеристику якості наради, яку було проведено, дії керівника підприємства, визначити недоліки проведеної наради.

Вихідні дані до практичного завдання

Показник	Варіант									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1 Кількість відпрацьованих робочих днів на місяць, Рд	26	27	26	27	26	27	26	27	26	27
2 Тривалість робочого дня, тд, год	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
3 Кількість робочих днів за місяць, Т	22	23	21	22	21	22	23	24	23	21
4 Середньомісячна заробітна плата одного спеціаліста, ЗП, тис. грн	12,8	11,7	13,0	14,3	13,6	12,2	11,4	15,0	14,7	15,8
5 Кількість спеціалістів, що брали участь у нараді, Ку, люд	15	20	17	30	28	25	22	22	26	30
6 Кількість годин, витрачених спеціалістами на проведення паради, Кг	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
7 Орендна плата за приміщення для проведення виробничої паради, Оп, грн/1 год	1350	1300	1420	1280	1340	1390	1360	1290	1400	1430

Контрольні питання:

1. Сутність нарад, засідань, зборів.
2. Класифікація ділових нарад.
3. Технологія проведення ділових нарад.
4. Особливості проведення нарад і зборів різних видів.
5. Що таке нарада, засідання, збори?
6. Назвіть три етапи нарад.
7. У чому особливість проведення оперативної наради?
8. Назвіть позитивні і негативні сторони ділової наради.
9. У якій половині дня доцільно проводити нараду і чому?

Практичне заняття 6

Тема. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ УМОВ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА

Мета заняття: здобути практичні навички щодо визначення показників умов праці менеджера, уміти вірно оцінити їх та зробити висновки.

Методичні вказівки

Рівень санітарно-гігієнічних умов праці розраховується за формулою:

$$K = \sqrt[n]{K_1 \cdot K_2 \cdot K_3 \cdot K_4 \cdot \dots \cdot K_n}$$

$$K_n = K_{\text{норм.}} / K_{\text{факт.}}$$

де K_n – коефіцієнт n-го показника умов праці менеджера

Завдання №1

Визначити рівень санітарно-гігієнічних умов праці менеджера локомотивного депо за даними замірів, представлених нижче:

- температура приміщення 20°C (при нормі 23°C);
- шум на робочому місці 90 дБ (при нормі 85 дБ);
- освітлення робочого місця 250 люкс (при нормі 300 люкс);
- рівень запиленості повітря у приміщенні 3,0 мг/м³ (при нормі 2,0 мг/м³);

Зробити висновки.

Завдання №2

Обчислити економічний ефект за рахунок скорочення чисельності працівників у шкідливих умовах праці при відміні додаткової відпустки.

Вихідні дані:

- середня заробітна плата $Z_c = 10200$ грн;
- скорочення чисельності працівників, зайнятих у шкідливих умовах $\mathcal{C} = 25$ осіб;
- додаткова відпустка за роботу у шкідливих умовах $D_d = 12$ днів;
- тривалість відпустки в умовах праці, приведених до вимог санітарно-гігієнічних норм $D_c = 18$ днів;

Контрольні питання:

1. Дайте визначення поняттю «Умови праці»
2. Які фактори умов праці називають шкідливими?
3. Які фактори умов праці називають небезпечними?
4. Назвіть норми освітленості при штучному освітленні.
5. Назвіть класи умов робочого середовища:

Практичне заняття 7

Тема. СКЛАДАННЯ ДІЛОВИХ ДОКУМЕНТІВ МЕНЕДЖЕРА

Мета заняття: полягає в аналізі особливостей оформлення та розміщення основних реквізитів організаційно-розпорядчої, довідково-інформаційної та кадрової документації.

Методичні вказівки

Посадова інструкція – це первинний кадровий документ, який має юридичну силу та сприяє правовому захисту на підприємстві, в установі, організації. Посадові інструкції регулюють організаційно-правовий статус працівників і визначають їхні конкретні завдання та обов'язки, права, повноваження, відповідальність, знання та кваліфікацію, потрібні для забезпечення ефективної роботи працівників.

Нині є велика кількість різних посад і професій. На основі кваліфікаційних характеристик посад працівників та особливостей штатного розпису для їхнього розмежування через чітке визначення конкретних функціональних обов'язків, які мають виконувати певні працівники, власник або уповноважений ним орган розробляє та затверджує такий локальний правовий документ, як посадові інструкції, наявність яких є обов'язковим елементом на кожному підприємстві, в установі, організації.

У разі введення до штатного розпису нових посад потрібно додатково розробити також відповідні посадові (службові) інструкції.

Посадова інструкція дозволяє попередити довільне трактування працівниками їхніх функцій та повноважень, допомагає керівникам уникнути потреби постійно роз'яснювати працівникам їхні обов'язки, а також заощадити час кожного нового працівника під час ознайомлення його з посадовими (професійними) обов'язками.

Власник або уповноважений ним орган зобов'язаний мати в наявності відповідно до норм законодавства розроблені посадові інструкції працівників.

Трудовий договір є угодою між працівником і власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом чи фізичною особою, за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою, з підляганням внутрішньому трудовому розпорядку, а власник підприємства, установи, організації або уповноважений ним орган чи фізична особа зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату і

забезпечувати умови праці, потрібні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором й угодою сторін.

Тобто з моменту укладення з працівником трудового договору розпочинаються трудові правовідносини.

Однією з основних умов трудового договору є трудова функція працівника, яка визначається відповідно до його конкретної роботи, кваліфікації, професії.

Передумовою прийняття на роботу працівника є наявність вакантної штатної одиниці в штатному розписі за відповідною посадою (професією) із зазначенням категорії (розряду).

Отже, власник або уповноважений ним орган під час прийняття на роботу працівника пропонує йому виконання робіт за посадою (професією) відповідної категорії (розряду), передбаченою у штатному розписі підприємства.

Приклад трудового договору (контракту) та посадової інструкції менеджера з туризму дивитися у додатках 3, 4.

Завдання №1

Варіант завдання обирається згідно порядкового номеру у журналі обліку.

Необхідно скласти документи з дотриманням всіх необхідних реквізитів і існуючих вимог до кожного заданого документа:

Варіант 1, 3, 5, 7, 18, 22: Посадова інструкція агента з туризму;

Варіант 2, 4, 6, 15, 19, 23: Трудовий договір.

Контрольні питання:

1. Поняття, значення та функції документа в управлінні.
2. Класифікація документів.
3. Вимоги до оформлення документів.
4. Що таке посадова інструкція?
5. Що таке наказ?

Практичне заняття 8

Тема. ОЦІНКА МЕНЕДЖЕРСЬКОГО ПОТЕНЦІАЛУ

Мета заняття: набуття практичних навичок оцінки трудового потенціалу менеджера, його потенційних чи реальних управлінських здібностей.

Методичні вказівки

Інтегрований коефіцієнт професійної компетентності:

$$ІК_{\text{проф.}} = \sqrt[3]{K_{\text{осв.}} \cdot K_{\text{досв.}} \cdot K_{\text{квал.}}}$$

Інтегрований коефіцієнт виконання робіт:

$$ІК_{\text{робіт.}} = \sqrt[3]{K_{\text{пов.}} \cdot K_{\text{опер.}} \cdot K_{\text{якіст.}}}$$

- де $K_{\text{осв.}}$ – коефіцієнт освіти співробітника;
 $K_{\text{досв.}}$ – коефіцієнт посадового досвіду;
 $K_{\text{квал.}}$ – коефіцієнт підвищення кваліфікації;
 $K_{\text{пов.}}$ – коефіцієнт повноти виконаних робіт;
 $K_{\text{опер.}}$ – коефіцієнт оперативності виконання робіт;
 $K_{\text{якіст.}}$ – коефіцієнт якості виконання робіт;

Трудовий потенціал співробітника:

$$ТП = ІК_{\text{проф.}} \cdot 0,5 + ІК_{\text{робіт.}} \cdot 0,5$$

Задача №1

Оцінити трудовий потенціал менеджера підприємства на основі коефіцієнтної методики, якщо відомо:

- 1) досвід роботи за фахом відповідно до отриманої вищої освіти складає 5 років;
- 2) досвід роботи на посаді керівника планово-економічного відділу становить 3 роки;
- 3) працівник у три останні роки відвідує 2-місячні курси підвищення кваліфікації;
- 4) за останні три роки планово-економічним відділом було реалізовано 8 інвестиційних проектів, ще 3 проекти незавершені;
- 5) з реалізованих 8 проектів у раніше встановлені строки виконано 5 проектів;
- 6) за останні три роки різними замовниками було придбано і успішно реалізовано 4 інвестиційні проекти.

Задача №2

Для оцінки потенційних чи реальних управлінських здібностей менеджерів соціологи розробили спеціальну модель. Розрахувати інтегральний показник (баловий коефіцієнт) ділових якостей менеджера виробничого підприємства. Зробити висновок щодо ділових якостей менеджера, враховуючи, що за вагомістю якостей мінімальне значення інтегрального показника дорівнює 49, середнє – 147 і максимальне – 245 балів.

$$\text{КДЯ}_{\text{мін.}} = 10 + 7 + 4 + 8 + 3 + 3 + 6 + 8 = 49$$

$$\text{КДЯ}_{\text{сер.}} = 49 \cdot 3 = 147$$

$$\text{КДЯ}_{\text{макс.}} = 49 \cdot 5 = 245$$

Вихідні дані:

Експерт	Порядковий номер ділових якостей менеджера, бали							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	3	3	2	4	3	5	4
2	4	3	4	2	4	3	5	4
3	5	2	4	3	4	3	4	4
4	5	2	3	2	5	3	5	5
5	4	3	4	2	4	2	5	5
Вагомість якості	10	7	4	8	3	3	6	8

Контрольні питання:

1. Дайте визначення поняттю «потенціал менеджера».
2. Назвіть компоненти «вигорання» менеджера.
3. Що є бар'єрами на шляху розвитку потенціалу менеджера?
4. Які можна виділити підходи до оцінки потенціалу менеджера?
5. Назвіть методи оцінки потенціалу керівника.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Особливості управлінської праці і вимоги до особи сучасного менеджера, основи наукової організації праці менеджера.
2. Роль та значення планування в діяльності менеджера, послідовність планування індивідуальної роботи керівника.
3. Час як найважливіший ресурс в діяльності менеджера; рекомендації по впорядкуванню використання часу в роботі керівника.
4. Вимоги і правила по створенню і організації робочого місця керівника (поняття про робоче місце, робочій зоні, вимоги до проектування робочих місць керівників, забезпечення сприятливих кліматичних умов праці менеджера).
5. Інформація як основний предмет і продукт діяльності керівника. Загальні вимоги до інформації в роботі менеджера. Класифікація інформації, її основні джерела і носії. Поняття інформаційної системи.
6. Роль інформації в діяльності менеджера; існуючі рекомендації щодо поліпшення інформаційного забезпечення керівника.
7. Особливості індивідуально-психологічної поведінки менеджера в процесі спілкування. Основні вимоги до культури спілкування менеджера з підлеглими, колегами і вищим керівництвом.
8. Особливості організації і порядок проведення нарад, переговорів, прийому відвідувачів.
9. Особливості спілкування керівника з використанням технічних комунікаційних засобів. Формування позитивного іміджу менеджера; основні етапи програмування успіху і кар'єри.
10. Психофізіологічні особливості праці керівника. Роль і значення здоров'я в ефективній роботі менеджера. Рекомендації і прийоми по підвищенню ефективності розумової діяльності менеджера.
11. Поняття документа, його роль, значення і функції в діяльності менеджера. Основні поняття і види класифікації документів в управлінні.
12. Існуючі вимоги до оформлення документів. Юридичне значення документів. Особливості роботи з конфіденційними документами.
13. Види, особливості складання і змісту довідково-інформаційних документів.
14. Зміст, особливості складання і використання розпорядливих документів.
15. Зміст, особливості підготовки і застосування організаційних документів.
16. Особливості складання і змісту документів зовнішньоекономічної і господарської діяльності.
17. Основні поняття про документообіг. Порядок складання, формування і збереження номенклатури справ в організаціях.

Рекомендована література

Основна:

1. Балабанова Л. В., Сардак О. П. Організація праці менеджера : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2016. 407 с.
2. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2020. 358 с.
3. Кудла Н. Є., Фединець Н. І. Управління персоналом в туризмі : навч. посіб. Львів : ЛТЕУ, 2022. 253 с.
4. Плецан Х. В. Тайм-менеджмент. Самоменеджмент в сфері туризму : навч.-метод. посіб. Київ : Ліра-К, 2018. 140 с.

Додаткова:

5. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий та ін. ; за заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.
6. Менеджмент з туризму : конспект лекцій / уклад. О. В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2020. 235 с.
7. Кучер Л. Р., Замрій О. М. Підходи до ефективного управління робочим часом менеджерів індустрії туризму. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип. 8. С. 472–477.

Електронні ресурси:

8. Кодекс законів про працю України. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>. (дата звернення: 21.09.2022).
9. ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. На заміну ДСТУ 4163-2003 ; чинний від 01.09.2021. Вид. офіц. Київ : УкрНДНЦ, 2021. URL: <http://www.kdu.edu.ua/Documents/DSTU41632020v1.pdf> (дата звернення: 21.09.2022).
10. DonNTU. Васишина Л. М. – Організація праці менеджера, 2021. YouTube. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Y0PBCI03kMQ> (дата звернення: 21.09.2022).
11. Гненний М. В., Гребенюк Г. М. Дистанційний курс. Організація праці менеджера. *Український державний університет науки і технологій*. URL: <https://lider.ust.edu.ua/course/view.php?id=2239> (дата звернення: 21.09.2022).
12. Наукова бібліотека УДУНТ: Електронна бібліотека. URL: <https://library.ust.edu.ua/uk/catalog> (дата звернення: 21.09.2022).

КАРТА САМОФОТОГРАФІЇ РОБОЧОГО ЧАСУ (Форма ТНУ-14)

Самофотографія робочого дня проводиться самим працівником. При цьому вивчаються тільки втрати робочого часу і причини їх виникнення.

Проведення самофотографії проводиться з метою залучення працівників до удосконалення організації праці і виробництва. Нею може бути охоплено широке коло виконавців.

		Карта № Самофотографії робочого часу		<i>Цех</i>	
(найменування підприємства)				<i>Дільниця 1-а бригада</i>	
№ робочої марки	Фамілія, ім'я, по батькові	Спеціальність (професія)	Розряд кваліфікації	Стаж роботи, в т.ч. за розрядом	
	Фокін С.М.		4	Всього 7 років, в т.ч. по 4 - 3 р.	
Дата	Початок год., хв.	Кінець год., хв.	Тривалість робочого дня, год., хв.		
11.10.2003 р.	8.00	17.00	8.00		
підкреслити)					
№ з/ч	Найменування простоїв, зайвої та випадкової роботи, надмірних витрат ПЗ, Об, Пт і їх причини	Поточний час, год., хв.		Тривалість	Примітка
		Початок	Кінець		
1	Очікування роботи із-за відсутності бригадира	8.00	8.15	15	Бригадир був зайнятий з майстром
2	Ходить міняти у комору зламаний інструмент	10.20	10.30	10	
3	Виконання доручення бригадира	14.15	14.35	20	
Пропозиції працівника щодо усунення і втрат робочого часу			Рішення адміністрації (номер і дата розпорядження)		
1	На початку робочого дня забезпечувати роботою на весь робочий день	Бригадиру напередодні:			
2	Забезпечувати справним інструментом	1) планувати роботу на наступний робочий			

3	Вчасно брати з собою необхідний інструмент	2) перевірити справність і комплектність всього інструменту, необхідного для виконання роботи, яка запланована
		Наказ №
	Підпис працівника Підпис майстра	Керівник підприємства

Для вивчення витрат робочого часу і виявлення втрат і непродуктивних витрат, а також для вивчення і розповсюдження передових прийомів і методів праці може застосовуватись відеотехніка.

Відеотехніка дозволяє вирішувати наступні завдання:

- виявити внутрішньозмінні втрати одного або декількох працівників одночасно;
- проектувати найбільш раціональний за складом, змістом та витратами робочого часу трудовий процес;
- перевіряти і уточнювати діючі норми витрат праці;
- вивчати і розповсюджувати передові методи і прийоми праці, створювати кінофільми інструктивного характеру для навчання працівників;
- проектувати раціональні схеми організації праці під час багатOVERSTATного обслуговування і бригадних формах організації праці;
- здійснювати розробку рекомендацій щодо удосконалення конструкції обладнання і розташування органів управління обладнанням.

Аналіз отриманих під час відеозйомок матеріалів здійснюється наступним чином:

- спочатку переглядається отриманий матеріал;
- відбираються необхідні для подальшої роботи частини відеоплівки;
- проводиться монтаж кадрів у необхідній послідовності;
- визначається тривалість елементів виробничого процесу і виявляються інші характеристики, необхідні для аналізу проведених досліджень і розробки нормативних матеріалів.

Матеріали досліджень узагальнюються у зведеній карті індивідуальної і групової фотографії робочого дня або виробничого процесу (форма ТНУ-2).

На підприємствах під час проведення спостережень з незначним інтервалом часу або у разі наявності більшої кількості елементів виробничого процесу дозволяється використовувати вкладиші до форм ТНУ-1, ТНУ-3, ТНУ-5, ТНУ-11, які відповідають змісту других-третьох сторінок кожної форми.

Коди витрат робочого часу

Основна група	Група	Категорія	Індекс елемента	Найменування витрат часу	Код
1	2	3	4	5	6
Час роботи	-	-	<i>P</i>	-	1000
	Продуктивний час	-	<i>PЗ</i>	-	1100
		Підготовчо-заключний	<i>пз</i>		1110
			<i>ПЗ-1</i>	Отримання і здавання роботи, креслень і карт технологічного процесу, ознайомлення з ними	1111
			<i>ПЗ-2</i>	Інструктаж з майстром, бригадиром	1112
			<i>ПЗ-3</i>	Отримання і здавання матеріалу, деталей	1113
			<i>ПЗ-4</i>	Отримання інструменту і пристроїв, здавання їх	1114
			<i>ПЗ-5</i>	Установка і знімання інструменту, пристроїв, налагодження обладнання на початку роботи	1115
			<i>ПЗ-6</i>	Проходи до робочого місця на початку і в кінці робочого дня, до і після обідньої перерви	1116
			<i>ПЗ-7</i>	Міжопераційні проходи	1117
		Оперативний	<i>ОП</i>		1120
			<i>0</i>	Основний час	1121
			<i>ор</i>	Основний ручний	1122
			<i>омр</i>	Основний машинно-ручний	1123
			<i>ом</i>	Основний машинний	1124
			<i>д</i>	Допоміжний час	1125
			<i>Др</i>	Допоміжний ручний	1126
			<i>Дмр</i>	Допоміжний машинно-ручний	1127
			<i>Дм</i>	Допоміжний машинний	1128
		Обслуговування робочого	<i>Об</i>		1130
			<i>Об-1</i>	Підготовка і прибирання робочого місця, приймання і здавання, розкладання інструменту на початку зміни і прибирання по закінченню, огляд, чищення, змащування обладнання	1131
			<i>Об-2</i>	Заміна інструменту, що затупився, виправлення, доведення його, змітання стружки в процесі роботи	1132

1	2	3	4	5	6
			<i>Об-3</i>	Заточення інструменту	1133
			<i>Об-4</i>	Регулювання і налагодження обладнання, пристроїв в процесі	1134
	Непродуктивний	-	<i>НЗ</i>		1200
		Час випадкової роботи	<i>ВР</i>	-	1210
			<i>ВР-1</i>	Пошук інструменту і пристроїв, матеріалів і деталей	1211
			<i>ВР-2</i>	Виправлення браку, який стався з вини інших працівників	1212
			<i>ВР-3</i>	Зайві дії у зв'язку з дефектами механічної обробки	1213
			<i>ВР-4</i>	Прохід за отриманням вказівок	1214
			<i>ВР-5</i>	Виправлення браку, який стався з вини виконавця	1215
			<i>ВР-6</i>	Зайві проходи, які пов'язані з роботою	1216
		Час зайвої непродуктивної	<i>НР</i>	-	1220
			<i>НР-1</i>	Прохід у підсобний цех для здавання або отримання замовлення	1221
			<i>НР-2</i>	Участь в складанні опису ремонту або відрядного наряду	1222
			<i>НР-3</i>	Піднесення матеріалу і деталей замість підсобних робітників	1223
			<i>НР-4</i>	Зайві дії через недосвідченість	1224
			<i>НР-5</i>	Виправлення інструменту, яке не входить в обов'язки цих робітників	1225
Час перерв	-	-	<i>П</i>	-	2000
	Час регламентованих перерв	-	<i>ПР</i>	-	2100
		Перерви, пов'язані з встановленою технологією і організацією виробничого процесу	<i>Пт</i>		2110
			<i>Пт-1</i>	Бездіяльність в очікуванні нагрівання	2111
			<i>Пт-2</i>	Очікування виконання інших операцій, які входять в даний	2112
		Перерви, пов'язані з фізіологічними	<i>пт</i> <i>Яті</i>		2120

1	2	3	4	5	6
			<i>Пе</i>	Відпочинок в процесі роботи	2121
			<i>поп</i>	Особисті потреби	2122
	Час нерегламентованих перерв		<i>пн.</i>		2200
		Перерви, викликані порушенням нормального перебігу виробничого процесу	<i>ПНТ</i>		2210
			<i>ПНТ-1</i>	Очікування роботи або наряду, інструктажу, вказівок, розпоряджень, прохід за ними	2211
			<i>ПНТ-2</i>	Очікування матеріалів і деталей, пристроїв та інструменту	2212
			<i>ПНТ-3</i>	Очікування допоміжної робочої сили	2213
			<i>ПНТ-4</i>	Очікування силової енергії	2214
			<i>ПНТ-5</i>	Очікування виправлення агрегату	2215
			<i>ПНТ-6</i>	Очікування виправлення пристроїв	2216
			<i>ПНТ-7</i>	Очікування внаслідок недоброякісного матеріалу або нестандартних деталей	2217
	-	Перерви, викликані порушенням трудової дисципліни	<i>ПНД</i>		2220
			<i>ПНД-1</i>	Ходіння і розмова з особистих справ	2221
			<i>ПНД-2</i>	Пізній початок і раннє закінчення робіт	2222

Після проведення індивідуальних і групових фотографій або фотографії виробничого процесу всі витрати часу індексуються і кодуються згідно таблиці, яка приведена вище, і здаються в обробку на електронно - обчислювальні машини.

Трудовий договір (контракт)

_____ « ____ » _____ 20__ р.

1. _____

(найменування організації)

в особі керівника _____

(Ф І О)

або іншого посадовця _____

(Ф І О)

діючого на основі (наприклад, наказу № _____ від _____ або статуту _____ від _____), надалі «Організація», з одного боку, і _____, надалі – «Працівник», з іншого боку, враховуючи _____

(відбити одну з вимог КЗпП)

уклали цей терміновий трудовий договір (контракт) про нижченаведене.

2. Працівник приймається на роботу в якості _____

(вказати спеціальність, кваліфікацію, посада)

у _____

(у разі потреби визначити структурний підрозділ)

на термін з _____ по _____ (варіант: наприклад, з тримісячним випробувальним терміном).

3. Обов'язки Працівника :

3.1. а) перший варіант - перерахувати усі трудові обов'язки в трудовому договорі (контракті);

б) другий варіант - Працівник повинен виконувати трудові обов'язки, передбачені посадовою інструкцією від _____.

3.2. Виконувати цей терміновий трудовий договір (контракт), локальні нормативні акти організації і чинне законодавство.

4. Обов'язки Організації :

4.1. Щомісячно виплачувати оклад в розмірі _____, що підлягає індексації, : а) перший варіант - відповідно до чинного законодавства;

б) другий варіант - відповідно до колективного договору. Оклад може бути змінено у відповідності з законодавством, або згодою сторін, або

(вказати інші підстави)

4.2. Виконувати щомісячні виплати стимулюючого характеру:

- а) перший варіант - % від прибутку за умови _____;
- б) другий варіант - надбавку до ___ % окладу за умови _____;
- в) третій варіант - премію в розмірі ___ відповідно до положення про преміювання організації від _____;
- г) четвертий варіант - інші види виплат стимулюючого характеру.

4.3. Виплачувати винагороду за результатами роботи за рік в розмірі ___ відповідно до положення про виплату винагороди від _____.

4.4. Надавати щорічну оплачувану відпустку не менше 24 робочих днів і додаткову відпустку ___ робочих днів за _____, а усього _____ робочих днів.

4.5. Виплачувати матеріальну допомогу до щорічної відпустки в розмірі _____ за умови _____.

4.6. У разі дострокового припинення термінового трудового договору (контракту) на підставах п.п. ___ ст. ___ КЗпП здійснити одноразову виплату у розмірі _____.

4.7. Забезпечити працівника необхідним устаткуванням, матеріалами, літературою, приміщеннями і іншими засобами.

5. Додаткові зобов'язання сторін:

- а) перший варіант - Організація зобов'язалася надати Працівникові після закінчення ___ років роботи ___ - кімнатну квартиру (житловий будинок) розміром _____, автомашину, гараж, садовий будиночок і т. д.;
- б) другий варіант - Працівник зобов'язався здобути _____ спеціальну освіту, поєднувати виконання професій _____.

У разі ухилення сторін від добровільного виконання зобов'язань зацікавлені особи можуть звернутися до суду за захистом свого порушеного інтересу.

6. Терміновий трудовий договір (контракт) може бути припинений достроково тільки по підставах, передбачених чинним трудовим законодавством (за винятком трудового договору (контракту) з керівником організації, який може бути звільнений також і у випадках, передбачених трудовим договором (контрактом)).

7. Відповідальність сторін :

Дисциплінарна і матеріальна відповідальність працівника настає тільки відповідно до трудового законодавства. Інші види відповідальності можуть обмовлятися угодою сторін додатково в межах законодавства.

8. Після закінчення терміну дії цього термінового трудового договору (контракту) він може бути припинений, продовжений або змінений.

9. Спори, що виникли між сторонами, вирішуються у встановленому законом порядку.

10. Умови цього термінового трудового договору (контракту) можуть бути змінені тільки за угодою сторін.

11. Терміновий трудовий договір (контракт) набуває чинності з моменту його підписання (чи з іншої дати за угодою сторін).

12. Терміновий трудовий договір (контракт) складений в двох екземплярах.

13. Адреси сторін :

«Організація»:

«Працівник»:

Юридична адреса,
банківські реквізити

Адреса, місце прописки,
паспортні дані

Директор

Підпис

Підпис

Дата

Дата

Печатка

 (назва установи, організації)

ЗАТВЕРДЖУЮ

 (уповноважена особа)

 (ПІБ, підпис)

" __ " _____ 20_ р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ МЕНЕДЖЕРА З ТУРИЗМУ

I. Загальні положення

1. Менеджер з туризму належить до професійної групи "Професіонали", є штатним працівником підприємства, та призначається на посаду і звільняється з посади наказом директора підприємства у встановленому трудовим законодавством порядку.
2. Менеджер з туризму підпорядковується безпосередньо директору.
3. На період відсутності менеджера з туризму його обов'язки виконує інший менеджер з туризму, який є також штатним працівником.
4. При виконанні своїх трудових обов'язків, менеджер з туризму керується:
 - нормативними документами по питанням виконуваної роботи;
 - статутом підприємства;
 - наказами та розпорядженнями директора;
 - правилами внутрішнього трудового розпорядку;
 - даною посадовою інструкцією.
5. На дану Посаду призначається особа, що має повну вищу або базову вищу професійну освіту (бажано за фахом) "менеджер з туризму", без вимог до стажу роботи.
6. Менеджер з туризму повинен знати:
 - законодавство України про туризм, нормативні акти органів виконавчої влади в цій галузі;
 - міжнародні договори і угоди щодо туризму, в яких бере участь Україна;
 - історичні, природні, культурні пам'ятки країн світу;
 - традиції, географію і клімат зарубіжних країн;
 - систему класифікацій та схему роботи з гостинницями, санаторіями, віллами та готелями.
 - перелік об'єктів громадського харчування і розваг, а також установ оздоровчого і спортивного призначення по своєму напрямленню;
 - види засобів транспорту і варіанти можливих транспортних сполучень з зарубіжними територіями;
 - порядок роботи консульсько-візових служб;
 - порядок валютного і митного контролю;

- туристичні каталоги і довідкову інформацію;
 - кон'юктуру туристичного ринку;
 - основи маркетингу і реклами;
 - правила страхування туристів;
 - правила оформлення путівок, ваучерів, страхових полюсів;
 - порядок роботи з дисконтними картками;
 - вартість турів та інших послуг, що надаються суб'єктом туристичної діяльності;
 - правила складання кошторисів турів та екскурсій;
 - правила встановлення ділових контактів і тактику проведення ділових переговорів;
 - методи збирання і обробки інформації із застосуванням сучасних технічних засобів зв'язку і комп'ютерних технологій.
7. Менеджер з туризму повинен вміти:
- поповнювати інформаційний матеріал рекламного характеру;
 - отримувати інформацію про місце розташування, клімат, історію країн світу;
 - в цікавій та доступній формі подавати інформацію клієнту;
 - планувати та організовувати туристичні поїздки;
 - бронювати автобусні тури, авіа-білети та білети на залізнично-дорожній транспорт;
 - оформлення договорів і контрактів з реалізації турів;
 - користуватися довідковою літературою і інтернет-ресурсами;
 - подавати та отримувати необхідні довідки та документи, в тому числі закордонні паспорти туристів для оформлення віз;
 - підписувати відповідні документи.
8. _____.
9. _____.

II. Завдання та обов'язки

1. Збирає, вивчає і аналізує вимоги та побажання клієнтів до туристичних послуг.
2. Здійснює пошук найбільш вигідних по вартості, строкам і якості послуг, які надаються туроператорами, які надають послуги по розміщенню і екскурсійному обслуговуванню туристів.
3. Встановлює контакти з готелями, санаторіями і організаціями, які надають екскурсійні і транспортні послуги по перевезенню пасажирів; погоджує з ними основні умови договору на надання послуг і забезпечує заключення такого договору.
4. Приймає участь у встановленні вартості туристичного пакету, який залежить від вартості послуг, включених в перелік тура і власних витрат.
5. Забезпечує клієнта необхідною усною і письмовою інформацією, а також консультує клієнтів про:
 - правила в'їзду в країну та перебування в ній;
 - порядок і терміни оформлення віз;
 - валютний і митний контроль;
 - пам'ятки історії та культури;
 - транспортне, візове, екскурсійне обслуговування;
 - розміщення і харчування туристів;
 - маршрути подорожей і програми перебування;
 - дату і час початку і закінчення подорожі;
 - порядок зустрічі, проводів і супровід туристів;
 - міру забезпечення безпеки під час подорожі.

6. Формує списки туристів і складає графіки заїзду в санаторії, готелі, вілли.
7. Подає та отримує необхідні довідки та документи, в тому числі закордонні паспорти туристів для оформлення віз.
8. Отримує інформацію про місце і час прибуття туристів, організовує своєчасний від'їзд і приїзд туристичної групи.
9. Проводить інструктаж туристів по дотриманню заходи безпеки при огляді пам'яток, а також інструктує про правила поведінки в транспортних засобах і правилах надання першої медичної допомоги;
10. Веде статистику організованих турів та готує звітність.
11. негайно повідомляє директора та зацікавлених осіб про надзвичайну ситуацію з туристами під час туристичної поїздки, а також про туристів, які не повернулися із подорожі.
12. _____.
13. _____.

III. Права

Менеджер з туризму має право:

1. знайомитися з проектами рішень директора підприємства, які стосуються його професійної діяльності.
2. запрошувати і отримувати від директора підприємства та інших спеціалістів (бухгалтера, юриста, програміста та ін..) документи, інформацію, в тому числі програмне забезпечення, необхідні для виконання його посадових обов'язків.
3. подавати на розгляд директору пропозиції по удосконаленню роботи, пов'язаної з обов'язками, які передбачені в даній посадовій інструкції.
4. повідомляти директора про усі недоліки, виявлені під час роботи і подавати пропозиції по їх усуненню.
5. взаємодіяти з усіма службами підприємства по питаннях своєї професійної діяльності.
6. _____.
7. _____.

IV. Відповідальність

Менеджер по туризму несе відповідальність за:

1. невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених данною посадовою інструкцією – відповідальність несеється в межах встановлених діючим трудовим законодавством України.
2. нанесення матеріальної шкоди – в межах встановлених діючим трудовим та цивільним законодавством України.
3. правопорушення, здійсненні при виконанні своїх посадових обов'язків – відповідальність несеється в межах, встановлених діючим адміністративним, кримінальним, цивільним.
4. _____.
5. _____.

УЗГОДЖЕНО

Керівник
структурного
підрозділу:

(підпис)

(ПІБ)

" ____ " _____
____ р.

Начальник
юридичного відділу:

(підпис)

(ПІБ)

" ____ " _____
____ р.

З інструкцією
ознайомлений:

(підпис)

(ПІБ)

" ____ " _____
____ р.

Навчально-методичне видання

Гненний Микола Васильович,
Задоя Вячеслав Олександрович,
Гребенюк Галина Михайлівна

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА

Навчально-методичні рекомендації
і завдання для практичних занять

В авторській редакції

Експертний висновок склав д-р екон. наук, доц. Тетяна Чаркіна

Зареєстровано НМВ УДУНТ (№ 653 від 01.09.2023)

Формат 60x84 ¹/₁₆. Ум. друк. арк. 2,03. Обл.-вид. арк. 1,23.
Зам. № 57

Видавець: Український державний університет науки і технологій
вул. Лазаряна, 2, ауд. 2216, м. Дніпро, 49010.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7709 від 14.12.2022

Адреса видавця та дільниці оперативної поліграфії:
вул. Лазаряна, 2, Дніпро, 49010