

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор

“ _____ ” _____ 2017 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Менеджмент організацій

Напрямок

6.140103 «Туризм»

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2017 / 2018 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

«28» серпня 2017 року, протокол №1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Шамара І. М., старший викладач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від «28» серпня 2017 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

_____ Парфінєнко А.Ю.
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від «28» серпня 2017 року №1

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

_____ Григорова-Беренда Л.І.
(підпис)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент організацій» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки бакалавра (напряму) 6.140103 «Туризм».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1 Мета викладання навчальної дисципліни

Метою курсу «Менеджмент організацій» є формування у спеціалістів сучасного системного економічного мислення в галузі менеджменту організації з урахуванням галузевої специфіки та особливостей управлінської праці у сфері туристичної індустрії, підготовка висококваліфікованого менеджера, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності системи управління та конкурентоспроможність організації в умовах ринкової економіки. Курс передбачає набуття студентами сучасних теоретичних знань та практичних навичок зі створення дієвої системи менеджменту на підприємствах туристичної індустрії.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Менеджмент організацій» є теоретична та практична підготовка студентів фаху з питань:

- методологічних засад менеджменту підприємств туристичної індустрії;
- господарської організації туристичної індустрії як об'єкту управління;
- формування системи менеджменту у підприємствах туристичної індустрії;
- організація управління сучасними підприємствами туристичної індустрії на основі функціонального та процесного підходів.

1.3. Кількість кредитів

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 3 кредита ECTS.

1.4. Загальна кількість годин: 108 годин

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
4-й	4-й
Семестр	
7-й	7-й
Лекції	
26 год.	14 год.
Практичні, семінарські заняття	
26 год.	----
Самостійна робота	
56 год.	94 год.
Індивідуальні завдання	

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- Особливості управління підприємствами туристичної індустрії;
- Специфіку управлінських рішень;
- Засоби та методи управління підприємствами туристичної індустрії залежно від форм господарської діяльності;
- Підходи до управління бізнес-процесами
- Методи розвитку персоналу та підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства;

вміти :

- виявляти проблеми в управлінні підприємствами туристичної індустрії, здійснювати збір необхідної інформації та приймати оптимальні управлінські рішення;
- залежно від форм управління господарською діяльністю у сфері туристичної індустрії обирати найбільш відповідні засоби і методи управління підприємством;
- здійснювати пошук найбільш раціональних підходів щодо управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії;
- забезпечувати розвиток персоналу як засобу забезпечення підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств;
- застосовувати новий інструментарій менеджменту для проектування управлінських систем;

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ I. Методологічні засади менеджменту підприємств туристичної індустрії

Тема 1. Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії

Загальна характеристика основних понять менеджменту організації. Підприємство туристичної індустрії як соціотехнічна система. Основні підходи до визначення менеджменту підприємств туристичної індустрії. Менеджмент як тип професійної управлінської діяльності. Поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності. Управління підприємствами туристичної індустрії як відкритою системою. Підприємство туристичної індустрії як система, що функціонує за принципом «чорної скриньки». Умови існування та життєздатності підприємства туристичної індустрії у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища. Характеристика ділового та фонового оточення організацій туристичної індустрії. Інфраструктура регіону як елемент ділового та фонового оточення. Правове середовище організацій туристичної індустрії. Характеристика основних елементів внутрішнього середовища організацій туристичної індустрії. Економічна, організаційна, соціально-психологічна та техніко-технологічна підсистема підприємства туристичної індустрії.

Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії

Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств туристичної індустрії. Менеджмент як особлива галузь наукових знань. Міждисциплінарний характер менеджменту. Специфіка досліджень у менеджменті та їх історичні особливості. Менеджмент і людський фактор. Інфраструктура менеджменту. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємства. Ключові моменти нової парадигми

Менеджменту. Інтеграція нових підходів до менеджменту. Типологія менеджменту підприємства туристичної індустрії.

Особливості розвитку підприємств туристичної індустрії у вітчизняній економіці.

Проблематика та основні завдання менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії. Необхідність реформування вітчизняних підприємств туристичної індустрії.

Тема 3. Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії

Підприємства, організації та види діяльності, що складають індустрію гостинності та індустрію туризму. Характеристика основних факторів, що зумовлюють особливість управління організаціями туристичної індустрії.

Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг. Послуга як об'єкт управління. Поняття та характерні ознаки послуг нематеріального характеру. Система державного управління туристичною індустрією. Галузеві особливості управління господарською діяльністю в туристичній індустрії: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії. Специфіка менеджменту у сфері туристичної індустрії.

Тема 4. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії

Правовий аспект менеджменту підприємства туристичної індустрії. Господарська організація як суб'єкт права та її характерні ознаки. Класифікація підприємств туристичної індустрії залежно

від виду та сфери діяльності; організаційно-правової форми; характеру відносин власності; належності капіталу і системи контролю; масштабів розповсюдження діяльності. Сучасні форми інтеграції підприємств у туристичній індустрії. Горизонтальна та вертикальна інтеграція. Відмітні особливості міжнародних і міжрегіональних фірм сфери туристичної індустрії. Материнська компанія. Філія. Представництво. Дочірна, сестринська та внучата фірма. Асоційована фірма. ТНК. Некомерційні організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії. Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій.

Тема 5. Форми управління господарською діяльністю у туристичній індустрії

Поняття форм управління у туристичній індустрії. Малі форми господарювання якнайпоширеніша форма управління у сфері туристичної індустрії. Основні передумови і тенденції розвитку малих форм господарювання у світовій економіці. Визначення малого бізнесу, якісні та кількісні критерії малого бізнесу. Переваги і недоліки малого бізнесу. Умови успішної та ефективної діяльності малого бізнесу. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері туристичної індустрії. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку. Франшиза. Франчайзі (франшизоодержувач) і франчайзер (франшизодавець), зміст їх взаємовідносин. Переваги і недоліки франчайзингу. Види франчайзингу. Контракти на управління у туристичній індустрії. Сутність контрактного управління, передумови і тенденції його розвитку. Переваги і недоліки управління за контрактом. Концесія. Сутність концесії. Концесіонери. Форми концесії. Операційні ланцюги у туристичній індустрії. Умови їх виникнення. Учасники операційних ланцюгів. Особливості управління операційними ланцюгами. Тенденції розвитку операційних ланцюгів. Туристичні організації. Основні форми управління і види готельних і туристичних підприємств. Туристичні і готельні комплекси. Провідні туристичні фірми України і світу.

Розділ II. Організація управління підприємствами туристичної індустрії

Тема 6. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії

Дефініція «бізнес-процес». Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів підприємств туристичної сфери. Структура бізнес-процесів туристичного підприємства. Бізнес-інжиніринг у сфері туристичної діяльності.

Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств туристичної індустрії.

Автоматизація бізнес-процесів як ключовий фактор забезпечення конкурентоспроможності туристичних підприємств. Програмні комплекси автоматизації бізнес-процесів, які здійснюють туроператори та турагенти.

Управління якістю туристичних послуг як управлінський процес. Сучасна система управління якістю послуг підприємств туристичної індустрії. Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 7. Процес управління на підприємствах туристичної індустрії

Зміст процесу управління та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління. Управлінські процедури. Характеристика типів процесу управління. Поняття та сутність управлінської технології. Мета, предмет і об'єкти технології

управління. Види технологій управління. Ціль управління господарською організацією та проблема її визначення. Вимоги до цілей. Класифікація цілей. Процес встановлення цілей управління. Система цілей.

Основні підходи до визначення механізму управління. Особливості механізму управління підприємствами туристичної індустрії. Структура механізму управління. Види механізму управління. Економічний, організаційний, мотиваційний, правовий механізм управління. Метод управління та його характерні риси. Фактори, що визначають характерні ознаки методу управління підприємствами туристичної індустрії. Класифікація та характеристика методів мотиваційного механізму управління підприємствами туристичної індустрії

Тема 8. Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії

Реалізація загальних та спеціальних функцій менеджменту в організаціях туристичної індустрії. Завдання управління. Аналіз функцій управління. Концепція проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії. Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії.

Тема 9. Організаційний менеджмент

Поняття та завдання організаційного менеджменту. Система управління підприємством туристичної індустрії та основні елементи її формування. Методологічні засади побудови організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Фактори, що визначають тип організаційної структури конкретного підприємства сфери туристичної індустрії. Необхідність забезпечення взаємодії між елементами структури. Фактори ефективності комунікаційної взаємодії. Комунікаційна структура управління організацією туристичної індустрії, її види. Поняття й типи каналів комунікації. Комунікаційні мережі організації туристичної індустрії. Проблеми інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення системи управління. Управлінські повноваження та їх види. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності. Процес розподілення управлінських повноважень в організаціях туристичної індустрії та його проблематика. Організаційні схеми управління підприємствами туристичної індустрії. Види організаційних схем управління в організаціях туристичної індустрії.

Тема 10. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії

Фактори, що впливають на процес проектування та вдосконалення системи управління підприємствами туристичної індустрії. Вимоги до організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Аналіз існуючих структур управління підприємств туристичної індустрії. Основні принципи і методи проектування та перепроєктування організаційних структур. Характеристика основних завдань і етапів процесу проектування підприємств туристичної індустрії. Сучасні методи проведення робіт із вдосконалення організаційних структур підприємств туристичної індустрії. Реструктуризація фірми, її основні завдання та методика проведення. Сутність та методика реінжинірингу бізнес-процесів в організаціях туристичної індустрії. Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії.

Тема 11. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії

Розвиток персоналу як засіб забезпечення підвищення конкурентоспроможності

туристичних підприємств. Складові процесу розвитку персоналу підприємств туристичної індустрії. Конкурентоспроможність персоналу як сукупність якісних та кількісних його характеристик. Особливості управління персоналом підприємств туристичної індустрії.

Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах туристичної індустрії. Зміст та завдання управління персоналом туристичних підприємств. Критерії ділової оцінки персоналу. Особливості мотивації та компенсації праці персоналу підприємств туристичної індустрії. Корпоративна культура підприємств туристичної індустрії та характеристика її елементів.

Тема 12. Антикризовий менеджмент

Основні тенденції існування фірми: функціонування та розвиток, їх протиріччя.

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

Сутність антикризового менеджменту. Основні проблеми та концепції антикризового управління. Функції антикризового менеджменту. Вимоги до структури, механізму та процесу управління в антикризовому менеджменті. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту.

Тема 13. Самоменеджмент

Поняття професіоналізму управління та його необхідність. Вимоги до сучасного менеджера. Модель менеджера. Сутність самоменеджменту. Функціональна модель самоменеджменту. Самоуправління та самовдосконалення менеджера як головний фактор підвищення ефективності управління організацією.

Визначення придатності людини до управлінської діяльності. Час керівника та основні принципи його раціонального використання. Принципи ефективного планування праці керівника. Вибір пріоритетних справ у діяльності менеджера. Принципи ефективного делегування повноважень. Правила ведення ділових переговорів. Організація проведення ділових нарад. Техніка телефонних розмов. Техніка роботи керівника з текстовими матеріалами.

Техніка приймання відвідувачів. Організація робочого місця менеджера. Технічне забезпечення роботи менеджера підприємства туристичної індустрії.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Методологічні засади менеджменту підприємств туристичної індустрії												
Разом за розділом 1	42	10	10			22	44	8				36
Розділ 2. Організація управління підприємствами туристичної індустрії												
Разом за розділом 2	66	16	16			34	64	6				58
Усього годин	108	26	26			56	108	14				94

4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Умови існування та життєздатності підприємства туристичної індустрії у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища. Характеристика ділового та фонового оточення організацій туристичної індустрії. Інфраструктура регіону як елемент ділового та фонового оточення.	2
2	Проблематика та основні завдання менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії. Необхідність реформування вітчизняних підприємств туристичної індустрії.	2
3	Галузеві особливості управління господарською діяльністю в туристичній індустрії: фактор сезонності, різноманітність тинів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії. Специфіка менеджменту у сфері туристичної індустрії.	2
4	Некомерційні організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії. Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій.	2
5	Операційні ланцюги у туристичній індустрії. Умови їх виникнення. Учасники операційних ланцюгів.	2
6	Сучасна система управління якістю послуг підприємств туристичної індустрії. Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг.	2
7	Основні підходи до визначення механізму управління. Особливості механізму управління підприємствами туристичної індустрії.	2
8	Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії.	2
9	Організаційні схеми управління підприємствами туристичної індустрії. Види організаційних схем управління в організаціях туристичної індустрії.	2
10	Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії	2
11	Особливості мотивації та компенсації праці персоналу підприємств туристичної індустрії. Корпоративна культура підприємств туристичної індустрії та характеристика її елементів.	2
12	Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту	2
13	Самоуправління та самовдосконалення менеджера як головний фактор підвищення ефективності управління організацією.	2
	Разом	26

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
1	Умови існування та життєздатності підприємства туристичної індустрії у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища. Характеристика ділового та фонового оточення організацій туристичної індустрії. Інфраструктура регіону як елемент ділового та фонового оточення. Підготовка до опитування за вказаним планом.	4
2	Проблематика та основні завдання менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії. Необхідність реформування вітчизняних підприємств туристичної індустрії. Підготовка доповідей за вказаним планом	4
3	Галузеві особливості управління господарською діяльністю в туристичній індустрії: - фактор сезонності, - різноманітність типів підприємств, - різноманітність форм і методів обслуговування, - особливості розміщення, - контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії. Специфіка менеджменту у сфері туристичної індустрії. Підготовка до опитування за вказаним планом.	4
4	Некомерційні організації як елементи інфраструктури підприємств туристичної індустрії. Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій. Підготовка доповідей за вказаним планом.	4
5	Операційні ланцюги у туристичній індустрії. Умови їх виникнення. Учасники операційних ланцюгів. Підготовка до написання есе за вказаними темами.	4
	Підготовка до контрольної роботи 1	2
6	Сучасна система управління якістю послуг підприємств туристичної індустрії. Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Підготовка до опитування за вказаним планом.	4
7	Основні підходи до визначення механізму управління. Особливості механізму управління підприємствами туристичної індустрії. Підготовка доповідей за вказаним планом.	4
8	Моделі проектування робіт у підприємствах туристичної індустрії. Підготовка до опитування за вказаною темою.	4
9	Організаційні схеми управління підприємствами туристичної індустрії.	4

	Види організаційних схем управління в організаціях туристичної індустрії. Підготовка доповідей за вказаним планом.	
10	Характеристика сучасних типів організаційних структур і систем управління та перспективи і передумови їх формування в організаціях туристичної індустрії Підготовка до опитування за вказаним планом.	4
11	Особливості мотивації та компенсації праці персоналу підприємств туристичної індустрії. Корпоративна культура підприємств туристичної індустрії та характеристика її елементів. Підготовка доповідей за вказаним планом.	4
12	Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту Підготовка до опитування за вказаним планом.	4
13	Самоуправління та самовдосконалення менеджера як головний фактор підвищення ефективності управління організацією. Підготовка до написання есе за вказаною темою.	4
	Підготовка до контрольної роботи 2	2
	Разом	56

6. Методи контролю

Засвоєння тем модулів (поточний контроль) здійснюється на семінарських та практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Підсумковий контроль засвоєння модулів здійснюється по їх завершенню на основі проведення модульних контрольних робіт. Завданням модульного контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Семестровий підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового іспиту в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному даною програмою дисципліни.

Застосовуються такі методи контролю підготовки студентів:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- письмового експрес-контролю;
- колоквіум;
- тестові завдання;
- виконання творчих завдань;
- розв'язування ситуаційних задач;
- виконанням індивідуальної семестрової роботи (реферати, аналітичні обзори).

Оцінка успішності студента є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих модулів.

7. Розподіл балів, які отримують студенти

Приклад для екзамену

Поточний контроль та самостійна робота															Разо м	Екзам ен	Сума
Розділ 1						Розділ 2									60	40	100
T1	T2	T3	T4	T5	KP1	T6	T7	T8	T9	T 10	T 11	T 12	T 13	K P 2			
2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	17			
опитування	довідь	опитування	довідь	есе	Поточний контроль	опитування	довідь	опитування	довідь	опитування	довідь	опитування	есе	Поточний контроль	60	40	100

T1, T2 ... T12 – теми розділів, KP- контрольна робота

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

8. Рекомендована література

Основна література

1. Про туризм: Закон України / в редакції від 2003 р.
2. Мельниченко СВ., Ведмідь Н.І. Менеджмент підприємства туристичної індустрії: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. - 218 с.
3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
4. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т.І. Ткаченко. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 537 с.

Допоміжна література

5. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум. - М. : Издат.-торг. корпорация «Дашков и К», 2006. - 176 с.
6. Агеева О.А. и др. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. для вузов по специальности «Менеджмент» / Ассоц. авт. и изд. «Тандем». - М. : ЭКМОС, 2000. - 399 с.
7. 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-социальный ин-т. - М. : Изд-во МПСИ, 2004. - 559 с.
8. 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.
9. Васильченко Ю.Л. Механізми часу. Тайм-менеджмент: Теорія і практика. - К., 2001.
10. Виноградова О.В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті: монографія / О.В. Виноградова. - Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. - 195 с.
11. Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова О.М. Менеджмент в організації. - К., 2002.

9. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет статистики України
2. www.utg.net.ua – офіційний сайт «Українська туристична газета»
3. www.bj.kiev.ua – офіційний сайт журналу «Украинский туризм»
4. <https://ru.coursera.org/specializations/hotel-management>
5. <https://ru.coursera.org/specializations/organizational-leadership>
6. http://courses.prometheus.org.ua/courses/NAUKMA/101/2014_T2

