

Київський національний лінгвістичний університет

Кафедра психології, педагогіки і туризму

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент у туризмі

Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Спеціальність	242 Туризм
Освітня програма	Туристичне обслуговування
Форма здобуття освіти	денна
Статус дисципліни	нормативна
Мова викладання	українська
Семестр	7
Обсяг дисципліни	кредити – 3 загальний обсяг годин – 90 аудиторна робота – 36 год., у т. ч.: <ul style="list-style-type: none">- лекції – 20 год.,- семінарські заняття – 16 год.,- самостійна робота – 54 год.
Форма контролю	іспит
Пререквізити	знати зміст основних понять, категорій, законів ринкової економіки; механізм функціонування різних форм господарювання, особливостей розподілу отриманих ними доходів, системи оподаткування; економічний механізм господарського керівництва підприємством; сучасні тенденції розвитку туризму в світі та Україні; уміти аналізувати економічні явища і процеси; приймати практичні рішення щодо господарських проблем; створювати та реалізувати туристичні послуги; застосовувати методи досліджень ринків споживачів; аналізувати організацію роботи служб і підрозділів у готельному підприємстві; планувати чисельність працюючих; володіти елементарними навичками роботи з літературними джерелами та матеріалами періодичних видань, аналізу інформації, презентації результатів роботи.
Постреквізити	знання, отримані у процесі вивчення дисципліни «Менеджмент у туризмі», можуть бути використані під час вивчення базових туристознавчих дисциплін, зокрема таких, як: «Туроперейтинг», «Світовий ринок послуг в індустрії туризму та гостинності» та ін.
Викладач	КУЧАЙ Оксана Василівна, кандидат економічних наук
Контактна інформація	e-mail: oksana.kuchai@knlu.edu.ua
Дні занять	згідно розкладу занять
Консультації	згідно графіку консультацій

ЗАГАЛЬНИЙ ОПИС ЗМІСТУ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни «Менеджмент у туризмі» полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації туристичного бізнесу, практичних особливостей функціонування та управління підприємств туристичної галузі; формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами туристичної сфери підвищення ефективності їх діяльності.

Предметом вивчення є загальні закономірності, принципи формування, функціонування та розвитку системи менеджменту в туризмі та управлінські відносини, що виникають в системі менеджменту туризму.

Завданням дисципліни є засвоєння теоретичних та організаційних основ менеджменту, вивчення впливу макро- та мікросередовища на діяльність туристичного підприємства, формування управлінських навичок діяльності у курортному, готельному, ресторанному та туристичному сервісі

ЦІЛІ НАВЧАННЯ

Засвоєння навчальної дисципліни «Менеджмент у туризмі» передбачає формування таких компетентностей: здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов; здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; навички міжособистісної взаємодії; здатність планувати та управляти часом; здатність працювати в команді і автономно; знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності; здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління; розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем; здатність визначити індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести презентаційну роботу; здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації; здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу; здатність до використання комплексних заходів, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен знати основні теоретичні основи та особливості сучасного менеджменту; особливості та проблеми організації й управління підприємствами

туристичної сфери; технології планування діяльності туристичного підприємства; систему організації контролю за діяльністю персоналу на туристичних підприємствах; основні методики системи мотивації праці; уміти досліджувати та аналізувати тенденції розвитку туристичної галузі та моделювати організацію туристичного підприємства; використовувати сучасні організаційні структури управління туристичними підприємствами; використовувати різноманітні методики лідерства та визначати шляхи запобігання різноманітним конфліктним ситуаціям на під приймати обґрунтовані управлінські рішення. Володіти елементарними навичками роботи з науковою літературою та матеріалами періодичних видань; користуватися базовою термінологією з дисципліни; аналізу, систематизації та узагальнення інформації щодо основних етапів функціонування та управління підприємств туристичної галузі, самостійно здійснювати аналіз та робити висновки.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Під час вивчення дисципліни «Менеджмент у туризмі» здобувачі вищої освіти мають відвідувати лекційні та семінарські заняття, вчасно виконувати всі види робіт, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. Відпрацювання занять, пропущених через поважні причини, відбувається під час консультацій. У разі здачі завдань (практичні роботи, індивідуальні завдання) після встановленого строку, кількість балів за їх виконання зменшується (з мах 5 б. ставиться лише 4).

Під час виконання завдань здобувачі повинні обов'язково дотримуватися принципів академічної доброчесності, а саме: самостійно виконувати всі види завдань та форми контролю; посилатися на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про використані методики досліджень і джерела інформації, результати власної навчальної діяльності.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Тема 1. Туризм як об'єкт менеджменту. Туризм як вид життєдіяльності людини. Сервісний менеджмент як основа менеджменту туризму. Особливості та специфіка менеджменту туризму. Загальні підходи до визначення менеджменту туризму. Характерні риси менеджменту туризму. Передумови виникнення та основні етапи розвитку менеджменту туризму

Тема 2. Система управління туризмом. Сутність системи і системного підходу в менеджменті туризму. Загальна характеристика внутрішнього і зовнішнього середовища туристичного підприємства. Макроекономічні об'єкти управління в туризмі (туристичний регіон, дестинація). Економіка як фактор зовнішнього середовища туризму. Політика як фактор зовнішнього середовища туризму. Екологія як фактор зовнішнього середовища туризму. Соціально-культурний стан як фактор зовнішнього середовища туризму.

Тема 3. Теоретичні аспекти менеджменту туризму. Закони і закономірності менеджменту туризму. Принципи менеджменту туризму. Методи менеджменту туризму. Функції менеджменту туризму. Фактори менеджменту туризму. Управлінські моделі в туризмі

Тема 4. Планування діяльності організацій туристичної індустрії. Сутність та зміст планування в туризмі. Основні типи планів. Стратегічне планування в туризмі. Місія в менеджменті туризму. Сутність місії. Характеристики місії підприємства. Цілі в менеджменті туризму. Критерії класифікації цілей. Цілі підприємств туризму. Основні вимоги до формулювання цілей. Види управлінських робіт туристичного підприємства. Типові види управлінських робіт. Активізація діяльності персоналу туристичної фірми. Аналіз, контроль і координація.

Тема 5. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту туризму. Сутність та зміст організаційної діяльності в менеджменті туризму. Принципи виконання організаційної функції. Проектування організаційних структур управління туризмом. Основні вимоги до проектування організаційних структур. Етапи проектування організаційної структури. Принципи проектування організаційних структур та методи їх реалізації. Основні інструменти проектування і формування структури організації. Основні організаційні структури туристичних підприємств. Порівняння типів організаційних структур. Різновиди ієрархічного та органічного типів структур. Схеми організації діяльності туристичної фірми.

Тема 6. Мотивація як загальна функція менеджменту туризму. Значення «людського фактору» в менеджменті туризму. Загальна характеристика мотивації в менеджменті туризму. Порівняльна характеристика основ змістових теорій мотивації. Сутність, зміст і важливість стимулювання праці в менеджменті туризму. Основні принципи врахування інтересів у мотивації праці. Ефективність мотивації праці в менеджменті туризму.

Тема 7. Контроль і координація діяльності організацій підприємств туристичної індустрії. Поняття, роль та принципи контролю в менеджменті туризму. Основні вимоги-критерії до системи контролю. Види та процес управлінського контролювання. Основні види контролю. Етапи здійснення процедури контролю. Основні показники ефективності процесу контролю. Організація аналітичної роботи в менеджменті туризму. Функції аналізу господарської діяльності.

Тема 8. Виробництво туристичного продукту як специфічна функція менеджменту туризму Сутність та зміст операційного менеджменту в туризмі. Туристичний продукт як результат виробничої діяльності туристичного підприємства. Складові туристичного продукту. Специфіка розробки туристичного продукту. Сутність, зміст та основні етапи туроперейтингу. Схеми роботи туристичного оператора по організації і

реалізації турів. Схеми роботи туристичних підприємств із постачальниками послуг та управління процесом заключення договорів.

Тема 9. Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств. Місце прийняття рішень у процесі управління. Управлінські рішення в менеджменті туризму. Типи управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Основні вимоги до управлінських рішень. Технологія процесу прийняття рішень. Методи прийняття управлінських рішень.

Тема 10. Організаційні зміни та ефективність менеджменту туризму. Ефективність та результативність менеджменту туризму. Організаційна культура в менеджменті туризму. Соціальна відповідальність туристичних підприємств. Соціальна ефективність менеджменту туризму. Організаційні зміни в менеджменті туризму. Типи організаційної культури.

ВИДИ ЗАНЯТЬ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Передбачені лекційні та семінарські заняття, виконання самостійної роботи та її захист. Форма підсумкового контролю – іспит.

Під час навчання використовуються пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемного викладу, частково-пошуковий, діалогово-комунікаційний, груповий, проектний. Семінарські заняття передбачають усне поточне опитування під час аудиторних занять, участь у дискусії, презентація та захист індивідуальної роботи, письмова модульна контрольна робота. Самостійна робота включає у себе вивчення теоретичних питань, що стосуються тем лекційних занять за рекомендованою літературою, виконання індивідуальних завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Однією з умов виконання індивідуальних завдань є дотримання принципів академічної доброчесності.

СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

№ з/п	Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності здобувача	Максимальна кількість балів
1.	Передбачений підсумковий контроль – іспит	1. Аудиторна та самостійна робота	50
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	20
		3. Іспит	30
		Разом	100

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та самостійна робота) здійснюється в національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»). Невиконання завдань самостійної роботи, невідвідування семінарських та практичних занять позначаються «0».

Критерії оцінювання аудиторної роботи

№ п/п	Види навчальної діяльності	Оцінка	Критерії оцінки
1.	Відповідь на основні питання, передбачені темою семінару.	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем. Демонстрація самостійного знаходження відповіді на проблемні запитання, спираючись на лекційний матеріал та додаткову літературу; вміння аналізувати, робити власні висновки; здатність встановлювати міжтематичні та міжпредметні зв'язки.
		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна. На проблемні запитання здобувач знаходить відповідь за допомогою викладача, спираючись переважно на лекційний матеріал без застосування додаткової літератури.
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, не аргументована. Здобувач, формулюючи відповідь на питання, репродуктивно відбиває зміст лекційного матеріалу, допускає помилки у визначенні понять та категорій, не здатний знайти відповідь на проблемні запитання, чи вирішити проблемні завдання.
		2	Відповідь неправильна. Здобувач демонструє нездатність розкрити питання семінару, допускає багато суттєвих помилок у визначенні понять та категорій.

2.	Доповнення, відповіді на проблемні питання, виконання практичних завдань тощо.	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу, систематичну підготовку до занять на основі опрацювання лекційного матеріалу та додаткової літератури.
		4	Висока активність, що свідчить про обізнаність матеріалу. Доповнення підтверджують систематичну підготовку здобувача, але виявляють його репродуктивні, а не узагальнення, власні судження тощо.
		3	Середня активність, що свідчить про недостатню обізнаність матеріалу. Здобувач дає відповіді на запитання поверхнево, допускає помилки у визначенні понять та категорій.
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом.
3.	Експрес-контроль (робота на занятті протягом 10-15 хв.: поточна письмова контрольна робота (тест), вибіркове опитування, написання есе та ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Поверхнева з порушенням логіки, не аргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.

Критерії оцінювання самостійної роботи

Робота виконана правильно, творчо і самостійно, демонструє належний рівень знань та сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються для даного типу завдань.	«відмінно»
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, демонструє належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються для даного типу завдань.	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, демонструє недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються для даного типу завдань.	«задовільно»
Виконана робота не відповідає вимогам, які вказані вище як критерії для виставлення позитивної оцінки.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне значення усіх поточних оцінок за ці види робіт з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в рейтинговий бал за роботу протягом семестру шляхом помноження на 10. Таким чином, **максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру становить 50.**

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Тестові питання (<i>мах 10 б.</i>)	10	Всього 10 тестових завдань, кожна правильна відповідь – 1 бал.
Питання (завдання) алгоритмічного рівня (<i>мах 4 б.</i>)	4	відповідь повна, логічна, послідовна. Здобувач демонструє відмінне знання фактологічного матеріалу, досконало орієнтується у змісті питання;
	3	відповідь у цілому правильна, проте недостатньо повна та змістовна;
	1 – 2	відповідь неповна, поверхнева, із суттєвими помилками та неточностями;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) творчого рівня (<i>мах 6 б.</i>)	6	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв'язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує поняттями та термінологією, аргументовано доводить власну точку зору;
	5	відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв'язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	3 – 4	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 2	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідає

		змісту питання.
Разом	20 балів	

Семестровий рейтинговий бал є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за модульну контрольну роботу.

Здобувачам, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 63 – 70, за рішенням кафедри може бути виставлена підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою «відмінно», за шкалою ЄКТС – А. Підсумковий рейтинговий бал виставляється шляхом додавання до семестрового рейтингового бала здобувача 30 балів.

Іспит відбувається в усній формі.

Максимальний екзаменаційний бал становить **30**. Викладач оцінює відповідь здобувача на іспиті за 4-бальною шкалою. Отримана оцінка трансформується в **екзаменаційний рейтинговий бал** у такий спосіб:

- «відмінно» – 30 балів;
- «добре» – 23 бали;
- «задовільно» – 18 балів;
- «незадовільно» – 0 балів.

Критерії оцінювання відповіді здобувача на іспиті

повна і правильна відповідь на всі питання екзаменаційного білета, здобувач демонструє знання фактологічного матеріалу, основних теоретичних питань курсу, вичерпно відповідає на додаткові запитання викладача, творчо застосовує теоретичний апарат дисципліни.	«відмінно»
в цілому правильна відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач вміє робити аналіз і висновки, але на додаткові запитання викладача відповідає з деякими неточностями та недоліками.	«добре»
поверхнева відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач припускається помилок при висвітленні фактологічного матеріалу, частково знає відповідь на запропоновані питання і демонструє наявність окремих елементів самостійного мислення.	«задовільно»
відсутність будь-якої відповіді на теоретичні запитання внаслідок незнання програмного матеріалу.	«незадовільно»

Підсумкова оцінка за вивчення дисципліни виставляється за підсумковим рейтинговим балом (сума семестрового рейтингового бала та екзаменаційного бала) за таблицею:

Підсумковий рейтинговий бал	Оцінка за шкалою ЄКТС	Підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою
90 – 100	A	відмінно
82 – 89	B	добре

75 – 81	C	задовільно
66 – 74	D	
60 – 65	E	
0 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання

Якщо здобувач на іспиті з дисципліни, з якої він мав семестровий рейтинговий бал **менше 42 балів**, отримує **позитивну** екзаменаційну оцінку («відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»)), то йому виставляється підсумкова оцінка з дисципліни за національною шкалою **лише «задовільно»**, за шкалою ЄКТС – **E**, а в екзаменаційній відомості в графі «Підсумковий рейтинговий бал» ставиться **60 балів**.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Базова література

1. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму: навч.посібник за ред. О.Є.Лугініна. Київ, 2016, 364 с.
2. Барарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч.посіб. Київ, 2004, 288 с.
3. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі. Підручник. Херсон : «Олді+», 2020. 580 с.
4. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник Київ, 2010. 502 с.
5. Мальська М., Бордун О. Організація та планування діяльності туристичних підприємств. Посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 248 с.
6. Панченко Ю.В., Лугінін О.Є., Фомішин С.В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму. Херсон : «Олді+», 2019. 342 с.
7. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання п'яте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2019. 320 с.
8. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебное пособие. Москва, 2009. 447 с.

Додаткова література

1. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с

2. Дяченко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: навчальний посібник. Київ, 2007. 224 с.
3. Грановська В.Г., Крикунова В.М., Морозова О.С. Економіка туризму. Навчальний посібник. Херсон : «Олді+», 2021. 316 с.
4. Мошек Г.Є., Ковальчук М.М., Поканевич Ю.В. Менеджмент: навч. посіб. за заг.редакцією Г.Є.Мошека. Київ, 2015. 550 с.
5. Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент: підручник. Київ, 2015ю 563 с.

Інформаційні ресурси

1. Законодавство України [URL:http://www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
2. Державний комітет статистики України [URL:http://www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
3. www.banker.com.ua - Банківські новини
4. www.business.ua - журнал «Бизнес»
5. www.expert.ua - журнал «Експерт-Украина»
6. www.dsnews.com.ua - газета «Деловая Столица»