

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового
інституту міжнародних відносин
ім. Б.Д. Гаврилишина
Людмила ГАВРИЛЮК-СНСЕН

«___» _____ 2025 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної
роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ



» _____ 2025 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

«___» _____ 2025 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА
з дисципліни «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ»**

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань - 24 “Сфера обслуговування”
спеціальність: 242 «Туризм і рекреація»
освітньо-професійна програма – «Туризм»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (семін.) (год.)	ІРС (год.)	Тренінг/ (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)
Денна	2	4	32	44	3	10	59	150	4
Заочна	2	4	8	4	-	-	138	150	4

29.08.2025
[Signature]

Тернопіль – 2025

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, затвердженої Вченою радою ЗУНУ, протокол №11 від 26.06.2024р.

Робочу програму склав к.е.н., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу
Богдан
КАМІНСЬКИЙ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2025 р.

Завідувач кафедри міжнародного
туризму і готельного бізнесу
к.е.наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Гарант ОПП



Володимир Мазур

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Менеджмент туризму»

1. Опис дисципліни «Менеджмент туризму»

Дисципліна «Менеджмент туризму»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS - 5	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни вибіркова Мова навчання українська
Кількість залікових модулів - 3	Спеціальність 242 Туризм	Рік підготовки: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна -2</i> Семестр: <i>Денна – 4</i> <i>Заочна -4</i>
Кількість змістових модулів - 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 32 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 44 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин ДФН – 150 год. ЗФН – 150 год.		Індивідуальна робота: <i>Денна – 3 год.</i> Тренінг, : <i>Денна – 10 год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 59 год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i>
Тижневих годин – 10,7 з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю - <i>залік</i>

2. Мета і завдання вивчення дисципліни «Менеджмент туризму»

2.1. Мета вивчення дисципліни.

Мета дисципліни «Менеджмент туризму» полягає в тому, щоб сформувати у майбутніх фахівців сфери туризму сучасне управлінське мислення та систему спеціальних знань у питаннях теорії менеджменту, розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, прийняття адекватних управлінських рішень.

2.2. Головним завданням «Менеджменту туризму» що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є:

- сутність менеджменту туризму та місце його у розвитку туристичного бізнесу;
- особливості формування туристичного продукту та чинники, що впливають на його вибір споживачами;
- методи обґрунтування рішень у сфері формування і реалізації туристичних продуктів;
- функції, принципи й методи менеджменту та особливості їх реалізації в туристичних організаціях;
- сутність і завдання комунікацій у сфері туризму;
- науково-методичні основи оцінювання ефективності діяльності туристичних організацій.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування яких забезпечує вивчення дисципліни:

ЗК2. Здатність до організації, планування, прогнозування і розв'язання проблем;

ФК4. Здатність до організації та управління туристичним процесом;

ФК5. Здатність використовувати теорію інноваційного розвитку в туристичній діяльності;

СК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

СК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни:

Дисципліна «Менеджмент туризму» має структурно-логічний зв'язок з наступними дисциплінами: «Туристична та готельна індустрія», «Рекреаційно-туристичні послуги», «Організація дозвілля і анімації в туризмі», «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризму».

2.5. Програмні результати навчання:

ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПР30. Організовувати тематичні дегустації та кулінарні події, де будуть демонструвати культурну значущість страв та технік приготування різних народів світу.

3. Програма дисципліни «Менеджмент туризму»

Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ: ОБ'ЄКТИ, СУБ'ЄКТИ І СЕРЕДОВИЩЕ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ

Тема 1. СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНИЙ ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Основні категорії і складові менеджменту. Зміст і цілі менеджменту. Основні завдання менеджменту туристичних підприємств як суб'єктів ринкової економіки. Зв'язки і взаємодія загальних і спеціальних функцій менеджменту. Види організацій в туристичній індустрії. Загальні характеристики організацій.

Внутрішні складові туристичної організації: цілі, структура, технології обслуговування, персонал. Ключові завдання менеджменту у області формування організації.

Ролі менеджера в організації: міжособистісні; інформаційні; пов'язані з прийняттям рішень. Здібності менеджера: комунікативні, технічні, аналітичні, діагностичні, концептуальні.

Система методів управління, їх сутність та особливості. Економічні, адміністративні, соціально-психологічні та правові методи управління і сфери їх ефективного застосування.

Тема 2. ЗАКОНИ, ЗАКОНОМІРНОСТІ ТА ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Закони та закономірності менеджменту туризму: закон відповідності систем цілям; закон відповідності організації системи зовнішньому середовищу; закон інтеграції управління; закон економії часу; закон інерції систем; закон еластичності систем; закон безперервного удосконалення систем.

Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації. Класифікація принципів менеджменту. Принцип цілеспрямованості. Принцип ієрархічності. Принцип динамічної рівноваги. Принцип економічності управління. Принцип урахування інтересів. Взаємозв'язок між принципами менеджменту.

Тема 3. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ НАУКИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Школа наукового управління. Адміністративна (класична) школа. Школа людських стосунків та поведінських наук. Кількісна школа. Порівняльна характеристика японської та американської моделей менеджменту.

Тема 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

Сутність і класифікація організацій. Мікросередовище менеджменту (внутрішнє середовище) організації. Макросередовище менеджменту (зовнішнє середовище) організації. Характеристика окремих чинників макросередовища організації.

Змістовий модуль 2. УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ В ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

Тема 5. КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ

Поняття комунікації та її роль у системі менеджменту. Процес комунікації: модель; основні етапи та елементи. Комунікаційні бар'єри: вибіркове сприйняття; семантичні перешкоди; поганий зворотний зв'язок; соціокультурні відмінності відправника та одержувача повідомлення; інформаційні перевантаження. Способи усунення комунікаційних бар'єрів і підвищення ефективності комунікацій.

Комунікації та їх особливості в туризмі. Комунікаційні канали - їх переваги, недоліки і сфери ефективного використання. Реклама як важливий вид комунікацій. Засоби і методи рекламування у туризмі. Інформаційні системи і технології комунікацій. Ефективність комунікацій.

Тема 6. ПРОЦЕС ВИРОБЛЕННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ

Зміст і особливості прийняття рішень в менеджменті. Типи управлінських (організаційних) рішень та вимоги до їх прийняття. Запрограмовані та незапрограмовані рішення. Підходи до прийняття рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Індивідуальне та групове прийняття рішень.

Вирішення проблеми з використанням раціональної технології: діагностика проблеми; накопичення інформації про неї; опрацювання альтернативних варіантів; оцінка альтернатив; прийняття рішення. Методи активізації творчого пошуку у процесі прийняття управлінських рішень.

Класифікація методів обґрунтування управлінських рішень. Кількісні та якісні методи. Обґрунтування рішень в умовах невизначеності. Переваги й недоліки використання кількісних методів. Експертні методи обґрунтування управлінських рішень. Економіко - математичні моделі обґрунтування управлінських рішень.

Тема 7. ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ

Сутність і завдання планування у туризмі. Місце планування серед функцій управління. Принципи планування. Види внутріфірмового планування і їх взаємозв'язок. Система планів туристичного підприємства. Поняття стратегії в індустрії туризму. Значення та необхідність розробки стратегії.

Методологія і етапи стратегічного планування. Розробка стратегії підприємства: формулювання місії і цілей; аналіз зовнішнього середовища; аналіз сильних і слабких сторін організації. SWOT аналіз туристичного

підприємства як основа вибору стратегії розвитку. Аналіз стратегічних альтернатив і вибір стратегії. Фактори, що впливають на вибір конкурентної стратегії у туристичному бізнесі.

Управління реалізацією стратегічного плану. Тактичні й оперативні плани. Оцінка стратегічного плану.

Тема 8. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

Сутність функції організації праці. Поняття і складові організаційної діяльності. Організаційна структура туристичної фірми як результат організаційної діяльності.

Централізація і децентралізація при побудові організаційної структури туристичного підприємства. Визначення обов'язків і повноважень. Делегування повноважень. Елементи процесу делегування. Типи повноважень: лінійні, штабні, функціональні. Діапазон контролю. Фактори, які визначають діапазон контролю. Механізми координації. Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація. Горизонтальна координація: взаємні комунікації; тимчасові робочі групи.

Загальна характеристика типів організаційних структур. Механістичні та органічні структури та їх поширення на підприємствах туристичної індустрії. Переваги й недоліки різних типів організаційних структур.

Тема 9. МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ.

Поняття і роль мотивації у менеджменті. Потреби і винагороди, мотиви і стимули. Мотиваційна структура людини. Підходи до мотивації з погляду змісту потреб. Дослідження А. Маслоу, К. Альдерфера, Д. Мак-Клелланда, Ф. Герцберга.

Процесний підхід до мотивації. Теорії очікування, справедливості, модель Портера Лоулера. Соціопсихологічні методи регулювання поведінки людей: позитивна підтримка, негативна підтримка, покарання та ігнорування.

Організаційна культура як мотиваційне середовище непрямої дії. Рівні розвитку організаційної культури. Норми поведінки і організаційні цінності. Переконавання та залучення працівників до співробітництва через участь в управлінні як інструменти впливу на їх поведінку. Вплив організаційної культури на ефективність діяльності туристичного підприємства.

Тема 10. КОНТРОЛЬ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Поняття контролю та його місце в системі управління. Принципи і цілі функції контролювання. Етапи процесу контролювання: формування стандартів вимірювання, порівняння фактичного виконання зі стандартами, оцінка та регулювання. Модель процесу контролювання. Процес контролювання. Зворотний зв'язок при контролі. Види управлінського контролю.

Тема 11. ТУРИЗМ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

Ринок туристських послуг: характеристика і учасники. Суб'єкти туристського ринку. Туристські підприємства: туроператори і турагенти. Готельні заклади. Заклади харчування як об'єкт управління. Система і структура управління туризмом.

4. Структура залікового кредиту дисципліни «Менеджмент туризму» (денна форма навчання)

	<i>Кількість годин</i>				Тренінг	Контрольні заходи
	<i>Лекції</i>	<i>Практичні заняття</i>	<i>Самостійна робота</i>	<i>Індивідуальна робота</i>		
Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ: ОБ'ЄКТИ, СУБ'ЄКТИ І СЕРЕДОВИЩЕ						
Тема 1. СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНИЙ ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ МЕНЕДЖМЕНТУ	2	4	6	-		поточне опитування
Тема 2. ЗАКОНИ, ЗАКОНОМІРНОСТІ ТА ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	2	4	6	-		поточне опитування
Тема 3. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ НАУКИ МЕНЕДЖМЕНТУ	2	4	6	-		поточне опитування
Тема 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ	2	4	6	-		кейси
Змістовий модуль 2. УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ В ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ						
Тема 5. КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ	2	4	5	-		поточне опитування
Тема 6. ПРОЦЕС ВИРОБЛЕННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ	2	4	5	-		поточне опитування
Тема 7. ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В	4	4	5	-		поточне опитування

ТУРИСТИЧНИЙ ОРГАНІЗАЦІЇ						
Тема 8. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ	4	4	5	-		поточне опитування
Тема 9. МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ	4	4	5	-		поточне опитування
Тема 10. КОНТРОЛЬ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	4	4	5	1		поточне опитування
Тема 11. ТУРИЗМ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ	4	4	5	-		тести
РАЗОМ	32	44	59	3	10	

(заочна форма навчання)

	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ: ОБ'ЄКТИ, СУБ'ЄКТИ І СЕРЕДОВИЩЕ			
Тема 1. СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНИЙ ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ МЕНЕДЖМЕНТУ	1		14
Тема 2. ЗАКОНИ, ЗАКОНОМІРНОСТІ ТА ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ		1	12
Тема 3. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ НАУКИ МЕНЕДЖМЕНТУ		1	12
Тема 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ		1	12
Змістовий модуль 2. УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ В ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ			
Тема 5. КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ	1		12
Тема 6. ПРОЦЕС ВИРОБЛЕННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ	1		12

Тема 7. ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ	1		12
Тема 8. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ	1		12
Тема 9. МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ	1		12
Тема 10. КОНТРОЛЬ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	1		12
Тема 11. ТУРИЗМ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ	1	1	16
РАЗОМ	8	4	138

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття №1.

Тема: СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНИЙ ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Мета: дослідження основних категорій та понятійного апарату менеджменту

Питання для обговорення:

- ✓ Дати уявлення про природу та основні характеристики туристичної організації як об'єкта управління. З'ясувати причини, що обумовлюють необхідність управління туристичною організацією.
- ✓ Ідентифікувати рівні та сфери менеджменту, сучасні підходи до менеджменту як науки, ролі, навички та обов'язки менеджера, функції менеджменту та їх взаємозв'язки в межах циклу менеджменту туризму.
- ✓ Виділити ознаки діяльності менеджера туризму і розкрити специфіку такої діяльності в сферах управлінської туристичної діяльності.
- ✓ З'ясувати ролі, які виконують менеджери в туристичній організації, та ідентифікувати якості, що необхідні сучасному менеджеру.

Практичне заняття 2.

Тема: ЗАКОНИ, ЗАКОНОМІРНОСТІ ТА ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Мета: дослідження основних законів, закономірностей та принципів менеджменту

Питання для обговорення:

- ✓ Розкрити через еволюцію поглядів на сутність менеджменту багатовимірність цієї категорії. З'ясувати сучасне розуміння сутності менеджменту туризму.
- ✓ Дати уявлення про основні Закони та закономірності менеджменту.

- ✓ Поглибити уявлення про принципи менеджменту.

Практичне заняття 3.

Тема: ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ НАУКИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Мета: дослідження основних шкіл менеджменту та історії його розвитку як науки

Питання для обговорення:

- ✓ Поглибити уявлення про сутність менеджменту з позиції вивчення історії розвитку науки управління.
- ✓ Охарактеризувати школу наукового управління, адміністративну (класична) школу, школу людських стосунків і поведінських наук та кількісну школу.
- ✓ Дати порівняльну характеристику японської та американської моделей менеджменту.
- ✓ З'ясувати логіку розвитку науки управління та формування її сучасних перспектив.
- ✓ Критично дослідити ключові ідеї класиків менеджменту.

Практичне заняття 4.

Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

Мета: дослідження основних категорій та понятійного апарату менеджменту

Питання для обговорення:

- ✓ Дати уявлення про природу та основні характеристики туристичної організації як об'єкта управління. З'ясувати причини, що обумовлюють необхідність управління туристичною організацією.
- ✓ Визначити сутність і класифікацію організацій.
- ✓ Охарактеризувати мікросередовище менеджменту (внутрішнє середовище) організації.
- ✓ Охарактеризувати макросередовище менеджменту (зовнішнє середовище) організації.
- ✓ Дати характеристику окремих чинників макросередовища організації.

Практичне заняття 5.

Тема: КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ

Мета: дослідження природи та особливостей комунікаційних зв'язків в туристичній організації.

Питання для обговорення:

- ✓ З'ясувати сутність комунікацій та їх роль в процесі управління туристичною організацією.
- ✓ Розібрати модель процесу комунікації і з'ясувати зміст кожного з елементів та етапів процесу комунікацій.

- ✓ Усвідомити форми, переваги і недоліки усної, письмової та невербальної комунікації.
- ✓ Зрозуміти види формальних і з'ясувати роль неформальних комунікацій в системі управління туристичною організацією.
- ✓ Розібрати типи комунікаційних мереж у групах і механізм їх вибору.
- ✓ З'ясувати, які фактори об'єктивно перешкоджають ефективним комунікаціям в туристичній організації і розібрати основні методи їх подолання.
- ✓ Засвоїти засоби удосконалення комунікаційних процесів в туристичній організації.

Практичне заняття 6.

Тема: ПРОЦЕС ВИРОБЛЕННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ

Мета: опанування процесом розробки управлінських рішень; набуття навичок колективного опрацювання рішення; розвиток навичок аргументації пропозицій та сприйняття нової інформації під час вирішення складних проблем управління

Питання для обговорення:

- ✓ Класифікувати методи обґрунтування управлінських рішень.
- ✓ Ідентифікувати сфери та особливості застосування різних методів обґрунтування управлінських рішень.
- ✓ З'ясувати сутність методу «платіжна матриця».
- ✓ Розкрити механізм використання методу «дерево рішень».
- ✓ Засвоїти методику обґрунтування управлінських рішень в умовах невизначеності (теоретико-ігрові методи).

Практичне заняття 7-8.

Тема: ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ

Мета: дослідити функцію планування в системі управлінського циклу

Питання для обговорення:

- ✓ Розкрити сутність і зміст планування в туристичній організації.
- ✓ Охарактеризувати види планування та їхній взаємозв'язок.
- ✓ Розкрити основні елементи системи планування в туристичній організації.
- ✓ Охарактеризувати етапи процесу планування в туристичній організації.
- ✓ Розглянути базові стратегії туристичної організації.
- ✓ Розкрити сутність оперативного планування та бізнес-планування в туристичній організації.
- ✓ Розкрити поняття місії в управлінні туристичною організацією.
- ✓ Розглянути класифікацію цілей туристичної організації.
- ✓ Охарактеризувати концепцію управління за цілями.

Практичне заняття 9-10.

Тема: ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

Мета: дослідження особливостей здійснення функції організації в системі менеджменту туризму.

Питання для обговорення:

- ✓ З'ясувати сутність та зміст функції організації.
- ✓ Засвоїти основні положення класичної теорії організації, поведінкового та ситуаційного підходів в теорії організації.
- ✓ З'ясувати, як впливають різні ситуаційні фактори на параметри організаційної структури туристичної організації.
- ✓ Ідентифікувати основні складові процесу організаційної діяльності. З'ясувати їх зміст і структуру.
- ✓ Визначити базові типи туристичних організаційних структур управління, розкрити їх сутність, виділити переваги, недоліки і умови застосування кожної з них.
- ✓ Отримати уявлення про природу організаційних змін, визначити основні фактори, що перешкоджають їх проведенню. З'ясувати стратегії подолання опору організаційним змінам.

Практичне заняття 11-12.

Тема: МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ

Мета: дослідження особливостей здійснення функції мотивації в системі менеджменту туризму.

Питання для обговорення:

- ✓ Усвідомити сутність категорії «мотивація».
- ✓ З'ясувати логіку процесу мотивації і взаємозв'язки між ключовими етапами в моделі процесу мотивації.
- ✓ Засвоїти основні положення теорії змісту мотивації, визначити їх спільні та специфічні риси.
- ✓ Розкрити зміст основних теорій процесу мотивації, усвідомити механізми впливу різних факторів, які в них розглядаються, на поведінку людини в організації.
- ✓ З'ясувати, які можливості впливу на індивідуумів і на регулювання їх поведінки мають менеджери в контексті використання результатів теоретичних досліджень мотивації.

Практичне заняття 13.

Тема: КОНТРОЛЬ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Мета: дослідження особливостей здійснення функції контролю та регулювання в системі менеджменту

Питання для обговорення:

- ✓ З'ясувати сутність та місце контролю в системі управління туристичною організацією.
- ✓ Обговорити модель процесу контролю.
- ✓ Охарактеризувати види управлінського контролю, їх сильні та слабкі сторони.
- ✓ Ідентифікувати вимоги до побудови ефективної системи контролю.
- ✓ З'ясувати причини опору контролю та визначити методи їх подолання.
- ✓ Ідентифікувати типи управлінського контролю.
- ✓ З'ясувати сутність основних інструментів фінансового контролю діяльності організації.
- ✓ Визначити основні інструменти операційного контролю в туристичній організації.
- ✓ Обговорити модель, проблеми та засоби контролю поведінки працівників в туристичній організації.

Практичне заняття 14.

Тема: ТУРИСТИЧНІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК ОБ'ЄКТИ УПРАВЛІННЯ

Мета: дослідження організації як соціально-економічної системи відкритого типу.

Питання для обговорення:

- ✓ Визначити поняття туристичної організації як об'єкта управління.
- ✓ Розглянути властивості туристичної організації як відкритої соціально-економічної системи.
- ✓ Розглянути основні елементи туристичної організації.
- ✓ Розглянути класифікацію туристичних організацій.
- ✓ Розглянути ринок туристських послуг, охарактеризувати її учасників та суб'єктів туристського ринку.
- ✓ Охарактеризувати туристські підприємства: туроператори і турагенти, готельні заклади, заклади харчування як об'єкт управління.

Мета проведення практичних занять полягає у тому, щоб сформувати у студентів уміння та навички з особливостей здійснення управлінського впливу, що сприятиме формуванню керівних навиків, здатності до прийняття управлінських рішень.

У результаті проведення практичних (семінарських) занять студенти повинні:

Знати:

- організаційно-функціональні основи управління туристичними фірмами;
- стратегічний менеджмент в туризмі;
- менеджмент регіонального туризму;
- інноваційний менеджмент туристичної діяльності;
- особливості управління інвестиційними програмами розвитку туризму;

- проектувати різні ціннісно-ділові ситуації та знаходити оптимальні шляхи їх розв'язання.

Вміти:

- оперувати понятійно-категоріальним апаратом менеджменту туризму для вирішення практичних завдань;
- побудувати схему управлінського процесу;
- сформувати структуру управління туристичною організацією з урахуванням її типу, масштабів діяльності, а також специфіки поведінки на ринку;
- сформулювати місію, визначити цілі у розрізі ієрархії управління та функціональних сфер діяльності туристичної організації;
- використовувати управлінські інструменти для дослідження ринку туристичних продуктів - приймати своєчасні та ефективні рішення у кожному бізнес-контексті туристичної фірми;
- вміти побудувати ефективну систему комунікацій;
- створити умови для ефективної і плідної співпраці трудового колективу.

Бути здатним:

- оцінювати ефективність діяльності туристичної організації.

6. Тренінг

Організація і проведення тренінгу

Тема: Розробка і впровадження ефективних комунікаційних процесів в діловій взаємодії

Мета тренінгу: оволодіння основами формування груп, планування та організації діяльності, мотивації праці, контролю, вироблення комунікаційних навиків, обґрунтування та впровадження ефективних систем менеджменту з урахуванням особливості бачення бізнесу туристичної організації. В ході тренінгу використовується досвід побудови ефективних систем менеджменту та взаємодії організації із зовнішнім середовищем.

Цілі тренінгу:

- Методи формування ефективної системи менеджменту.
- Побудова процесу ефективної комунікації в колективі і з потенційним клієнтом.
- Навчання техніки встановлення емоційного контакту з співрозмовником.
- Навчити, як сформувати власну команду, зпланувати цілі і завдання, організувати роботу, мотивувати персонал та контролювати весь процес досягнення цілей.
- Навчити майбутніх менеджерів та їх співробітників методам ефективних комунікацій.

Методи:

Інтерв'ювання, анкетування, модерація, робота в малих групах, ситуаційні вправи, мозковий штурм, групова дискусія, ділові та рольові ігри, аналіз та обговорення ситуаційних завдань (кейсів), психологічні тестування.

7. Самостійна робота студентів

Головною метою самостійної роботи студентів є активізація систематичної роботи студентів, індивідуалізація навчання, підвищення якості засвоєння навчальної дисципліни.

Самостійна робота з навчальної дисципліни *«Менеджмент туризму»* включає:

- ✓ підготовку до практичних занять (для студентів денної та заочної форми навчання);
- ✓ письмове виконання контрольних робіт (для студентів заочної форми навчання). Контрольна робота є комплексним завданням, в якому містяться два теоретичних і одне аналітико-ситуаційне завдання, виконання якого розвиває самостійність аналітичної обробки економічної інформації;
- ✓ підготовку до підсумкового контролю знань за контрольними питаннями.

Важливе значення в керівництві самостійною роботою студентів належить індивідуальним та груповим консультаціям, їх мета - допомогти студентам у вивченні того чи іншого питання, правильно організувати самостійну роботу над вивченням предмета.

Успішність підготовки до практичних занять і складання заліку значною мірою залежить від організації самостійної роботи. Для здійснення самостійної роботи студентам рекомендується ознайомитись із навчально-методичною літературою, яка наведена у списку рекомендованої літератури, а також із публікаціями періодичних видань. Рекомендовану літературу необхідно вивчати систематично, згідно із списком і в такій послідовності:

- ✓ ознайомитись за навчальною програмою із змістом кожної теми;
- ✓ засвоїти навчальний матеріал, що належить до конкретної теми;
- ✓ дати відповідь на контрольні запитання відповідної теми;
- ✓ виписати всі незрозумілі питання для розгляду їх на консультації.

При вивченні навчального матеріалу необхідно використовувати звіти підприємств та інші джерела економічної інформації, аналізуючи зміни показників за методикою, поданою в підручниках.

Основними видами контролю рівня опанування навчального матеріалу студентами денної форми навчання є усне опитування (заочної форми навчання - перевірка контрольних робіт). За результатами контролю студентам виставляють оцінки в журналах поточної успішності за бальною системою модульно-рейтингового контролю. Підсумковий контроль знань у вигляді заліку здійснюється за контрольними питаннями.

Перелік питань визначається викладачем і може змінюватись. Форми звіту студентів за результатами самостійної роботи також визначаються

викладачем. Контроль самостійного вивчення окремих питань відбувається на основі колоквиумів, підготовки рефератів, контрольних робіт, вибіркового опитувань на практичних заняттях, що проводяться викладачем за графіком контролю самостійної роботи студентів.

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Зміст, цілі і функції менеджменту туризму.
2. Основні завдання менеджменту туристичних підприємств як суб'єктів ринкової економіки.
3. Сутність управлінської діяльності. Співвідношення ролей і задач в роботі керівників різних рівнів.
4. Управління, що спрямоване до успіху. Ознаки успішних організацій. Приклади успішних вітчизняних туристичних підприємств.
5. Внутрішні складові організації туристичної організації та їх взаємозв'язок.
6. Характеристика та складові зовнішнього середовища сучасного підприємства.
7. Макросередовище і його вплив на діяльність туристичного підприємства.
8. Міжнародне середовище туристичного бізнесу.
9. Інфраструктура туристичної індустрії як матеріальна основа формування туристичних продуктів і послуг.
10. Туристичний продукт: складові і структура. Проектування туристичного продукту.
11. Організаційно-структурна модель бізнес-системи туристичного підприємств.
12. Поняття і зміст методів управління. Сфери їх застосування.
13. Адміністративні методи управління підприємством.
14. Економічні методи управління підприємством.
15. Соціально-психологічні методи управління підприємством.
16. Принципи управління А. Файоля. Методологія формування принципів управління підприємством.
17. Природа процесу прийняття рішень та класифікація управлінських рішень за різними ознаками.
18. Підходи до прийняття рішень. Етапи раціонального вирішення проблеми.
19. Фактори, що впливають на процес прийняття рішень.
20. Експертні методи обґрунтування управлінських рішень.
21. Методи активізації творчого пошуку при прийнятті управлінських рішень. Морфологічний аналіз і методи контрольних запитань та фокальних об'єктів.
22. Сутність стратегічного планування. Вибір місії і цілей організації.
23. Ціле покладання та його роль в управлінні туристичним підприємством. Побудова «дерева цілей».
24. Аналіз зовнішніх загроз та можливостей підприємства.
25. Методи прогнозування та їх застосування у стратегічному плануванні.
26. Процес управлінського обстеження сильних і слабких сторін підприємства.
27. Стратегічні альтернативи розвитку туристичного підприємства.

28. Фактори, що впливають на вибір конкурентної стратегії у туристичному бізнесі.
29. Повноваження та відповідальність. Види повноважень та умови їх ефективного делегування.
30. Принципи побудови організації. Проектування організаційної структури.
31. Фактори, що впливають на вибір організаційної структури управління.
32. Організаційні зміни та їх роль у формуванні конкурентних переваг туристичної фірми.
33. Сутність та еволюція поняття мотивації. Потреби та винагороди, мотиви та стимули.
34. Сутність і порівняльна характеристика теорій потреб Маслоу та МакКлелланда.
35. Двофакторна теорія Герцберга.
36. Теорія очікувань.
37. Теорія справедливості.
38. Модель Портера-Лоулера.
39. Роль матеріального стимулювання у мотивації трудової діяльності.
40. Організаційна культура та її складові. Розвиток організаційної культури.
41. Національне в організаційній культурі. Моделі Хофстида і Оучі.
42. Сутність і роль комунікацій в управлінні підприємством. Види маркетингових комунікацій.
43. Комунікаційний процес, його елементи та етапи. Роль зворотного зв'язку у комунікаційному процесі.
44. Цілі і ефективність реклами як виду маркетингових комунікацій.
45. Інновації та їх місце у системі менеджменту туристичної фірми.
46. Поняття і критерії ефективності управління організацією. Ефективність менеджменту туристичної фірми.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

1. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

В процесі вивчення дисципліни “Менеджмент туризму” використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента за 100- бальною шкалою:

- поточне опитування;
- оцінювання результатів модульної контрольної роботи;
- тренінг;
- оцінювання результатів самостійної роботи;

- залік.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни визначається як середньозважена величина, в залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

(%)

Заліковий модуль 1		Заліковий модуль 2		Заліковий модуль 3	Модуль 4
20 %	20 %	20 %	20 %	5 %	15 %
1. Поточне оцінювання	2. Модульн. контр. 1	1. Поточне оцінювання	2. Модульн. контр. 2	Тренінг	Самостійна робота
Визначається як середнє арифметичне з	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50	Визначається як середнє арифметичне з	3. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 60	Оцінка за завдання з тренінгу	Визначається як середнє арифметичне з

оцінок, отриманих під час занять	балів. 2. Задача – макс. 50 балів.	оцінок, отриманих під час занять	балів. Тестові завдання – макс. 40 балів.	(4 завдання по 25 балів)	оцінок, отриманих за самостійну роботу (реферат, есе)
----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	--	--------------------------	---

Шкала оцінювання:

За шкалою університету або ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60–64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ п/п	Найменування	Номер теми
1	Ноутбук	1-10
2	Мультимедійний проектор	1-10
3	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-10
4	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-10
5	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-10

11.Рекомендовані джерела інформації:

1. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011 [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.slideshare.net/mpsarros/the-travel-tourismcompetitiveness-report-2011-7201151>.
2. Андренко І. Б. Менеджмент туризму : навч. посіб. / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 402 с.
3. Богданова Ж.А. Поняття та види туристичної діяльності в Україні / Ж.А. Богданова / Вісник ЖДТУ. – Сер.: Економічні науки. – 2009. – №4 (50). – С. 194-197.

4. Галасюк С. С. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нейздомінов. – К. : ФОП Гуляєва В.М., 2019. – 204 с.
5. Європейська екотуристична мережа / European Ecotourism Network : URL: <http://www.ecotourism-network.eu/en-about-us/en-ecolnet> (03.01.2021)
6. Європейська хартія екологічно безпечного туризму на захищених територіях / European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas : URL: <https://www.europarc.org/sustainable-tourism/> (03.01.2021)
7. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк // Чернівці: Книги XXI, 2003. – 300 с.
8. Кіптенко Н.І. Менеджмент туризму: навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2012. – 416 с.
9. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму: навчальний посібник. – Чернівці: Рута, 2008. – 240 с.
10. Крамаренко В.И. Менеджмент: Навчальний посібник. - К.: ЦУЛ, 2003. - 248с.
11. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: навч. посібн. / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – К. : Центр навч. літ-ри, 2004. – 272 с.
12. Менеджмент туризму: навч. посібник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 402 с.
13. Менеджмент туристичної індустрії. Школа І.М. та ін. - Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. - 662 с.
14. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах / Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. та ін. – Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. – 440 с.
15. Міщук К.С. Можливості і форми освітнього туризму у розвитку професійних компетенцій менеджера / К.С. Міщук, В.В Стадник // //Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2012. – №4, Т.1. – С. 91-94.
16. Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів: Закон України від 06.08.2008 № 1088-р [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1088-2008-%D1%80>.
17. Про туризм: Закон України від 18.11.2003 року №1281-IV (із зм. і доп.) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/ma-in.cgi?nreg=1282-15>.
18. Пушкар Р.М., Тарнавська Н.П. Менеджмент: теорія та практика. Підручник 2-е вид.перед. і доп. - Тернопіль: Карт-бланш, 2003. - 490с.
19. Рунців О.І. Врахування людських потреб при формуванні туристичного продукту / О.І. Рунців // Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту. – 2007. – №6. – С. 252
20. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Підручник. –К.:Академвидав, 2007. – 472 с. (Альма-матер).
21. Ткаченко Т.І. Туристичний продукт як об'єкт виробничого підприємництва / Т.І. Ткаченко / Культура народів Причорномор'я. – 2005. – №67 – С. 131.

22. Ткачук Г. Ю. Особливості менеджменту туристичного бізнесу
URL: <http://eztuir.ztu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/6833/1/139.pdf>
23. Туризм [Електронний ресурс] / Державна служба статистики України. –
Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
24. Украинская туристическая информационная система [Електронний
ресурс]. – Режим доступу : www.utis.com.ua.