



Силабус курсу Менеджмент туризму

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм і рекреація
освітньо-професійна програма «Туризм»
Рік навчання: 2, Семестр: 4
Кількість кредитів: 5
Мова навчання: українська

ПІП

Контактна інформація

Керівник курсу

Богдан Адамович КАМІНСЬКИЙ

к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

bogdan_kam@ukr.net, (0352) 47-50-75

Опис дисципліни

Дисципліна «Менеджмент туризму» спрямована на те, щоб сформувати у майбутніх фахівців сфери туризму сучасне управлінське мислення та систему спеціальних знань у питаннях теорії менеджменту, розуміння концептуальних основ системного управління туристичними організаціями; набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, прийняття адекватних управлінських рішень. Оволодіння методологією менеджменту стосовно діяльності туристичних організацій дасть змогу майбутнім фахівцям визначити принципи побудови й функціонування туристичних організацій, зрозуміти значення функцій менеджменту у системі підготовки і прийняття управлінських рішень, визначати пріоритети у поведінці споживачів для формування туристичних продуктів, планувати та організовувати діяльність туристичних організацій та окремих виконавців, стимулювати та підтримувати ініціативність працівників у роботі з клієнтами, вибудовувати взаємовигідні стосунки у колективі. В підсумку це забезпечить отримання студентами необхідних компетенцій для фахового управління розвитком туризму на рівні регіону і організацій, що здійснюють туристичну діяльність.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2 / 1	Тема 1. СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНИЙ ПОНЯТІЙНИЙ АПАРАТ МЕНЕДЖМЕНТУ	Вивчити та зрозуміти 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 організації. Внутрішні складові туристичної організації: цілі, структура, технології	Поточне опитування

		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.	
2 / 1	Тема 2. ЗАКОНИ, ЗАКОНОМІРНОСТІ ТА ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	Ознайомитися з законами та закономірностями 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.	Поточне опитування
2 / 1	Тема 3. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ НАУКИ МЕНЕДЖМЕНТУ	Вивчити та зрозуміти історію розвитку менеджменту, як науки: Школа наукового управління. Адміністративна (класична) школа. Школа людських стосунків та поведінських наук. Кількісна школа. Порівняльна характеристика японської та американської моделей менеджменту.	Поточне опитування
2 / 1	Тема 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ	Вивчити та зрозуміти зміст, сутність і класифікацію організацій. Мікросередовище менеджменту (внутрішнє середовище) організації. Макросередовище менеджменту (зовнішнє середовище) організації. Характеристика окремих чинників макросередовища організації.	Кейси
2 / 1	Тема 5. КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ	Вивчити та зрозуміти сутність 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.	Поточне опитування

2 / 1	Тема 6. ПРОЦЕС ВИРОБЛЕННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ	Вивчити 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.	Поточне опитування
4 / 2	Тема 7. ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ	Вивчити та зрозуміти сутність і завдання планування у туризмі. Місце планування серед функцій управління. Принципи планування. Види внутрішнього 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	Поточне опитування
4 / 2	Тема 8. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ	Вивчити та зрозуміти 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	Поточне опитування

		структур. Механістичні та органічні структури та їх поширення на підприємствах туристичної індустрії. Переваги й недоліки різних типів організаційних структур.	
4 / 2	Тема 9. МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ	Вивчити та зрозуміти 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.	Поточне опитування
2 / 1	Тема 10. КОНТРОЛЬ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	Вивчити та зрозуміти 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.	Поточне опитування
2 / 1	Тема 11. ТУРИЗМ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ	Вивчити та зрозуміти поняття та загальну характеристику ринку туристських послуг, характеристику і учасників. Суб'єкти туристського ринку. Туристські підприємства: туроператори і турагенти. Готельні заклади. Заклади харчування як об'єкт управління. Система і структура управління туризмом.	Тести

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.І. 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.

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 з дисципліни визначається як середньозважена величина, 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 оцінок, отриманих під час занять	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50 балів. 2. Задача – макс. 50 балів.	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	3. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 60 балів. Тестові завдання – макс. 40 балів.	Оцінка за завдання з тренінгу (4 завдання по 25 балів)	Визначається як середнє арифметичне з 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		D (задовільно)
60–64	незадовільно	E (достатньо)
35–59		FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)