

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Перший проректор**



**Шинкарик М.І.**  
**2019р.**

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

з дисципліни **«УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ»**

ступінь вищої освіти - магістр

галузь знань – 01 Освіта / Педагогіка

спеціальність – 015 Професійна освіта (сфера обслуговування)

освітньо-професійна програма – Організація туристичного обслуговування

**кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу**

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (семін.) (год.)	ІРС (год.)	Разом аудит. (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Екз. (сем.)
Денна	1	2	30	15	5	150	100	2
Заочна	1	2	4	2	-	150	144	3

Тернопіль – ТНЕУ  
2019

**СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ»  
Опис дисципліни «Управління туристичною діяльністю»**

<b>Дисципліна «Управління туристичною діяльністю»</b>	<b>Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти</b>	<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>
Кількість кредитів – 5	галузь знань – 01 «Освіта/Педагогіка»	<b>Статус дисципліни</b> обов'язкова <b>Мова навчання</b> українська
Кількість залікових модулів – 4	спеціальність 015 – «Професійна освіта (сфера обслуговування)» освітньо-професійна програма – «Організація туристичного обслуговування»	Рік підготовки – 1 курс <i>Денна – 1</i> <i>Заочна – 1</i> Семестр: <i>Денна – 1</i> <i>Заочна – 1,2</i>
Кількість змістових модулів – 3	ступінь вищої освіти – магістр	Лекції: <i>Денна – 30 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 15 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота: <i>Денна – 100 год.</i> <i>Заочна - 144 год</i> Індивідуальна робота : <i>Денна – 5</i>
Тижневих годин – 10, з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – залік

**2. Мета і завдання дисципліни «Управління туристичною діяльністю»**

**2.1. Мета вивчення дисципліни.**

**Метою дисципліни «Управління туристичною діяльністю» є** засвоєння теоретичних положень та надбання практичних навичок з організації туризму на різних ієрархічних рівнях в різних туристських регіонах світу та в Україні.

**2.2. Завдання вивчення дисципліни:**

Основними завданнями дисципліни є: засвоєння особливостей організації туристичних подорожей як систему взаємозалежних і

взаємодоповнюючих елементів; вивчення структури організації туризму; вивчення географічних особливостей організації туристської діяльності.

### **2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:**

Здатність використовувати електронне навчання та інтегрувати його в освітнє середовище.

Здатність розробляти і керувати проектами у галузі відповідно до спеціалізації, здійснювати їх інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення.

Здатність управляти стратегічним розвитком команди в процесі здійснення професійної діяльності.

Здатність до самоосвіти та підвищення кваліфікації.

### **2.4. Передумови для вивчення дисципліни.**

Передумовою вивчення дисципліни є вивчення блоку обов'язкових дисциплін загальної підготовки: «Технологія туристичної діяльності», «HR в туризмі»; та блоку обов'язкових дисциплін професійної підготовки «Маркетинг туристичної діяльності», «Інформаційні системи і технології в туризмі», «Управління якістю туристичних послуг».

### **2.5. Результати навчання:**

Уміти ефективно формувати комунікаційну стратегію, здійснювати ділову комунікацію і доносити зрозуміло і недвозначно професійні знання, обґрунтовуючи й узагальнюючи інформацію для фахівців та широкого загалу.

Діяти з дотриманням етичних норм, цінувати індивідуальне і культурне різноманіття, дотримуватися у професійній діяльності принципів толерантності, діалогу і співробітництва.

Обирати оптимальну стратегію колективної діяльності, міжособистісного спілкування та взаємодії для реалізації комплексних проектів у галузі (за спеціалізацією) з урахуванням наявних ресурсів та часових обмежень.

Знати правові та етичні норми професійної діяльності і визнавати відповідальність за результати власної роботи в умовах суперечливих вимог.

Аналізувати і оцінювати стан господарської діяльності підприємств галузі відповідно до спеціалізації та ризику за умов неповної інформації та суперечливих вимог.

Визначати, критично оцінювати ключові тренди соціально-економічного розвитку галузі відповідно до спеціалізації та ризику їх упровадження або застосовування в інноваційній діяльності.

Обґрунтовувати підприємницькі ідеї і обирати відповідне проектній діяльності програмне забезпечення та інструменти (наприклад, дослідження ринку, статистичний аналіз, порівняльні показники).

Знати принципи управління персоналом та ресурсами, основні підходи до прийняття рішень й упровадження сучасних систем менеджменту у професійній діяльності відповідно до спеціалізації в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог.

Критично осмислювати теорії, принципи, методи і поняття з різних предметних галузей і застосовувати одержані знання, уміння і навички для вирішення практичних задач і проблем у галузі відповідно до спеціалізації.

Уміти використовувати сучасні методи обробки і інтерпретації інформації при проведенні інноваційної діяльності.

ПР 20. Уміти самостійно планувати виконання інноваційного завдання у виробничій сфері, формулювати висновки за його результатами та готувати результати розробок до оприлюднення.

Уміти ефективно застосовувати теоретико-поведінковий та управлінський інструментарій для вирішення практичних завдань і проблем у процесі підвищення рівня туристичного обслуговування, самоосвіти і професійного зростання.

Критично осмислювати напрацювання теорії і практики туристичної діяльності та розробляти рекомендації щодо мінімізації впливу негативних чинників на формування моделей туристичного обслуговування.

### **3. Зміст дисципліни «Управління туристичною діяльністю»**

#### ***ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ.***

##### **Тема 1. Особливості туризму як об'єкта управління**

Сучасні підходи до визначення туризму. Статистичне визначення туризму. Визначення туризму за законодавством України. Визначення понять подорож; екскурсант; турист; туристський продукт; туристська індустрія. Мета і завдання дисципліни «Управління туристичною діяльністю». Передумови розвитку туризму. Історичні етапи розвитку туризму. Соціальна, гуманітарна й економічна функції туризму. Фактори, що впливають на розвиток туризму. Класифікація туризму.

Література: 1, 5, 6, 9.

##### **Тема 2. Принципи і методи менеджменту**

Загальні і спеціальні принципи менеджменту, їх характеристика. Система принципів менеджменту, пропозиції Т. Питтерсом і Р. Уотерманом. Методи менеджменту, їх класифікація і загальна характеристика. Адміністративні методи управління, їх суть, достоїнства і недоліки. Економічні методи менеджменту, використовувані державою(державними органами управління) і адміністрацією підприємств туристичної індустрії. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Література: 1, 2, 9, 11.

##### **ТЕМА 3. Регулювання та управління туристичною діяльністю на національному рівні**

Туристична політика. Функції держави, здійснювані у рамках формування і реалізації туристичної політики. Принципи, цілі і пріоритетні

напрями державного регулювання у сфері туризму. Структура управління туризмом в Україні. Органи управління туризмом, їх характеристика і функції. Нормативно-правове забезпечення туристичної діяльності.

Література: 1, 3, 6, 8, 12.

#### **ТЕМА 4. Організаційні засади створення та діяльності туристичного підприємства**

Цілі та завдання туристичного підприємства на туристичному ринку. Види туристичних підприємств та їх особливості. Розробка засновницьких документів та державна реєстрація туристичного підприємства. Фінансово-економічні аспекти створення туристичного підприємства. Ліцензування та сертифікація. Вибір облікової політики туристичного підприємства. Розробка цінової політики туристичного підприємства. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства. Випадки і порядок ліквідації туристичного підприємства.

Література: 1, 2, 3, 9, 13.

#### **ТЕМА 5. Класифікація туристичних організацій**

Ознаки туристичних організацій. Міжнародно-правова регламентація, спеціалізовані міжнародні туристичні організації. Всесвітня туристична організація, Міжнародний союз офіційних туристичних організацій, Міжурядова організація, Генеральна асамблея, штаб-квартира ВТО, цілі ВТО, завдання ВТО, Всесвітня конференція з туризму, Манільська декларація зі світового туризму, Міжнародна асоціація повітряного транспорту, Корпорація пасажирських послуг Міжнародна організація агентств авіакомпаній, Міжнародна організація цивільної авіації.

Література: 3, 6, 9, 10, 11.

#### **ТЕМА 6. Організаційні структури підприємств туристичної індустрії**

Основні типи організаційних структур менеджменту. Лінійні, функціональні і лінійно-функціональні структури. Проектні і матричні структури управління. Основні етапи проектування організаційної структури підприємств туристичної індустрії. Нові підходи в проектуванні організаційної структури підприємства.

Література: 1, 5, 8, 10, 12.

#### **ТЕМА 7. Керівник в системі управління підприємства туристичної індустрії**

Особливості управлінської праці. Ролі і рівні менеджерів. Якості ефективного менеджера. Основні елементи управлінської культури менеджера туристичного підприємства. Потенційні обмеження менеджера. Основні напрями раціональної організації праці менеджера. Самоменеджмент керівника.

Література: 1, 2, 9, 12.

## ***ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ***

### **Тема 8. Лідерство і стиль керівництва менеджера туристичного підприємства**

Суть і форми лідерства. Підходи до визначення ефективності лідерства. Класифікація стилів керівництва. Класифікація стилів в управлінських гратах Р.Блейка і Джоуль. Мутон. Ситуаційні моделі ефективного керівництва : модель Ф.Фидлера, теорія життєвого циклу Херси і Бланшарда, модель ухвалення рішень Врума-Йеттона.

Література: 6, 7, 8, 10.

### **Тема 9. Ухвалення рішень**

Управлінські рішення, їх класифікація. Вимоги, що пред'являються до управлінських рішень. Процес розробки, прийняття і реалізації рішення. Методи ухвалення рішень. Чинники, що визначають ефективність управлінських рішень.

Література: 1, 6, 10, 13.

### **Тема 10. Комунікації в управлінні підприємства туристичної індустрії**

Інформація - основа ефективного бізнесу. Комунікаційний процес. Комунікаційні мережі. Комунікаційні стилі. Комунікаційні бар'єри. Ділове спілкування в менеджменті підприємства. Організація і проведення ділових нарад. Підготовка і проведення ділових переговорів. Особливості переговорів з іноземними партнерами. Діловий лист. Телефонна розмова.

Література: 3, 4, 5, 7.

### **Тема 11. Організаційна культура підприємства туристичної індустрії**

Зміст і типи організаційної культури. Суб'єктивні і об'єктивні елементи організаційної культури підприємства. Основні ознаки організаційної культури туристичного підприємства. Класифікація організаційних культур, запропонована Ч.Хенди і У. Оучи. Основні чинники, що впливають на організаційну культуру. Управління розвитком організаційної культури підприємства. Роль керівника у формуванні організаційної культури.

Література: 1, 2, 9, 11.

### **Тема 12. Особливості організації співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг**

Критерії оцінки та відбору ділових партнерів та постачальників. Особливості співпраці з зовнішніми туроператорами та тур агентами. Організація співпраці з готелями, санаторно-курортними комплексами та іншими засобами розміщення туристів. Особливості організації співпраці з транспортними компаніями. Організація співпраці зі страховими компаніями. Співпраця з фінансовими організаціями та банківськими установами.

Література: 1, 2, 4, 9, 10.

### **Тема 13. Планування та розробка турів**

Основні етапи організації турів, цілі та завдання туристичного підприємства на кожному етапі. Особливість діяльності туроператорів та турагенств. Підготовка персоналу, розподіл обов'язків, навчання. Реалізація заходів стимулювання збуту і рекламної кампанії. Презентація тур продукту. Корегування турів. Організація трансферту. Надання додаткових послуг.

Література: 1, 3, 4, 12.

### **Тема 14. Новітні інформаційні технології в туризмі**

Використання програмного забезпечення та можливостей мережі Інтернет з метою планування, розробки, організації та просування турів. Комп'ютерні системи резервування (бронювання) на міжнародному туристичному ринку: AMADEUS, Worldspan, Galileo. Сфери застосування інформаційних технологій в туристичному бізнесі.

Література: 1, 10, 11, 12.

#### 4. Структура залікового кредиту з дисципліни “ Управління туристичною діяльністю ”

(денна форма навчання)

	<i>Кількість годин</i>					
	Лекції	Практичні заняття	СРС	ІР	Тренінг	Контрольні заходи
<i>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ</i>						
Тема 1. Особливості туризму як об'єкта управління	3	1	10	1		Поточне опитування
Тема 2. Принципи і методи менеджменту	2	1	10			Поточне опитування
Тема 3. Регулювання та управління туристичною діяльністю на національному рівні	2	1	10	1		Поточне опитування
Тема 4. Організаційні засади створення та діяльності туристичного підприємства	2	1	10		1	Поточне опитування
Тема 5. Класифікація туристичних організацій	3	1	10	1		Поточне опитування
Тема 6. Організаційні структури підприємств туристичної індустрії	3	1	10		1	Поточне опитування
Тема 7. Керівник в системі менеджменту підприємства туристичної індустрії	3	1	10	1		Поточне опитування
<i>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ</i>						
Тема 8. Лідерство і стиль керівництва менеджера туристичного підприємства	3	1	5			Поточне опитування
Тема 9. Ухвалення рішень	3	1	5		1	Поточне опитування
Тема 10. Комунікації в менеджменті підприємства туристичної індустрії	2	1	5			Поточне опитування
Тема 11. Організаційна культура підприємства туристичної індустрії	1	1	5	1		Поточне опитування
Тема 12. Особливості організації співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг	1	1	5		1	Поточне опитування
Тема 13. Планування та розробка турів	1	1	5			Поточне опитування
Тема 14. Новітні інформаційні технології в туризмі	1	1				Поточне опитування
Разом	30	15	100	5	4	



## 5. Тематика практичних завдань

### Практичне заняття 1.

#### ТЕМА: Особливості туризму як об'єкта управління

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо сутності та особливостей організації туристичних подорожей

#### Питання для повторення

1. Назвіть специфічні особливості туризму як об'єкту управління.
2. Дайте визначення туристській індустрії.
3. Які основні цілі у своїй діяльності переслідують приватні туристські підприємства і фірми?
4. Чому не можна об'єктивно оцінити діяльність туристських організацій?
5. З ким доводиться співпрацювати туристським підприємствам при здійсненні своєї діяльності?
6. Якого роду протиріччя можуть виникати між суб'єктами господарювання, працюючими у сфері туризму?
7. Перерахуйте органи державного управління, які можуть робити сильний вплив на діяльність туристських фірм.
8. У чому полягає специфіка туристського продукту?
9. Що означає невідчутність туристських послуг?
10. Що означає мінливість туристських послуг?
11. Чому туристська послуга невід'ємна від джерела формування?
12. Що означає така характеристика турпродукта, як нездатність послуги до зберігання?
13. Як можна пояснити «непервинність» туристських послуг?
14. У чому полягає унікальність туристської послуги?
15. На які сфери людської діяльності робить вплив туризм?
16. Які проблеми для місцевих жителів можуть створювати туристи в місцях відпочинку?
17. В силу яких причин попит на туристські послуги неоднорідний?
18. Які чинники визначають попит на туристські послуги?
19. Що означає така особливість туризму, як комплексність туристських послуг?
20. Під впливом яких чинників формується сезонність туристських послуг?

#### *Практичні завдання і ситуації для обговорення*

1. Що є туристська індустрія в Україні? Поясніть, які взаємозв'язки існують між її складовими елементами. Інтереси яких галузей переплетені у сфері туризму? У чому складність роботи невеликих туристських підприємств?
2. Чи згодні Ви із затвердженням деяких фахівців, що явище і процеси, що відбуваються в туризмі, не піддаються прогнозуванню? Обґрунтуйте свою точку зору.

3. Туристські підприємства здійснюють свою діяльність в оточенні великої кількості зацікавлених осіб і організацій. Хто з них може робити сильний вплив на діяльність турфірм? Наведіть приклади такого впливу.

4. Назвіть причини розбіжностей, що зустрічаються, і конфліктів між туристами і місцевими жителями. Наведіть конкретні приклади. Як, на вашу думку, можна попереджати можливість поява розбіжностей між туристами і місцевими жителями?

5. Назвіть основні специфічні характеристики, що відрізняють туристські послуги від товарів, і розкрийте їх суть. Як ці знання можна використати в менеджменті? Обговоріть це питання з колегами.

6. Назвіть чинники, що визначають попит на туристські послуги. Які з них, на Ваш погляд, є основними для вашого регіону?

7. У чому суть комплексності турпродукта? Покажіть на прикладах зв'язок між окремими послугами. Обґрунтуйте важливість спільної роботи підприємств-постачальників туристських послуг.

8. Під впливом яких умов і чинників формується сезонність туристських послуг? Які заходи по зниженню сезонної нерівномірності попиту на туристські послуги можна запропонувати? Подискутуйте з колегами на цю тему.

9. Виділіть основні специфічні особливості розвитку туризму в Україні. Обговоріть їх з колегами. Покажіть на прикладах, яким чином можна використати знання цих особливостей в практичній діяльності туристських підприємств.

10. Яку з нижче перелічених особливостей розвитку вітчизняного туризму Ви вважаєте найбільш небезпечною для існування і функціонування вітчизняних турфірм? Проаналізуйте відповіді і обґрунтуйте свій вибір.

а) Великі масштаби туристської індустрії і складність взаємозв'язків між її елементами.

б) Сильний вплив на розвиток туризму з боку зацікавлених осіб і організацій.

в) Сезонна нерівномірність туристського попиту.

д) Регулювання туристської діяльності державою і державними органами управління.

е) Екологічна обстановка.

ж) Специфічні особливості білоруського турпродукта.

з) Складні взаємовідносини України з низкою зарубіжних країн.

и) Недолік знань і досвіду менеджерів білоруських турфірм.

к) Слабкість матеріально-технічної бази.

л) Яку ще?

Література: 1, 5, 6, 9

## Практичне заняття 2

**Тема:** Принципи і методи менеджменту

**Мета:** засвоїти основні пріоритетні завдання, функції і принципи управління в індустрії туризму

### *Практичні завдання і ситуації для обговорення*

1. Назвіть основні функції менеджменту. Покажіть, в чому їх схожість. Чи взаємозв'язані вони? Чи може високий рівень виконання однієї з них визначати успіх і в інших? Якщо так, то яким чином?

2. Які з функцій менеджменту мають, на Ваш погляд, найбільш важливе значення для туристської фірми? Подискутуйте з колегами на цю тему.

3. Перерахуйте основні принципи планування і виберіть три з них, які вважаєте найбільш важливими. Обґрунтуйте свій вибір.

4. Покажіть, чому виникла необхідність стратегічного планування і чим стратегічний план відрізняється від традиційного.

5. Процес стратегічного планування туристської компанії включає вісім основних етапів, здійснюваних в певній послідовності. Виділіть ці 8 етапів з 13 запропонованих і поставте номер черговості кожному з них.

Вибір варіантів плану.

Збір необхідної інформації.

Вибір стратегії(способів і шляхів досягнення цілей).

Формулювання цілей і завдань.

Аналіз внутрішнього середовища.

Розробка планів(програм).

Контроль і оцінка результатів.

Аналіз зовнішнього середовища.

Визначення етапів, термінів і виконавців.

Формулювання місії.

Доведення плану до виконавців.

Реалізація планів(програм).

Документальне оформлення стратегічного плану.

6. Сформулюйте місію відомої Вам туристської фірми і дайте обґрунтування свого підходу.

7. Проведіть SWOT - аналіз для відомої Вам турфірми або свого університету.

8. Один відомий теоретик в області менеджменту висловив припущення, що часові рамки(горизонти) усіх стратегічних планів зменшуються в силу високої мінливості(непостійність) зовнішнього середовища. Чи згодні Ви з цією точкою зору? Обговоріть з колегами це питання.

9. Назвіть види планових документів в туристській фірмі, покажіть їх роль і зв'язок між ними.

10. Поясніть, що є цільова комплексна програма і в чому різниця між нею і планом.

18. Використовуючи приведені нижче перелік, складіть списки економічних, організаційних і морально-психологічних способів(форм) стимулювання. Виділіть з цих трьох списків і проранжируйте вісім найбільш важливих форм заохочення. Результати ранжирування обговорите в групах.

Перелік форм заохочення працівників :

- публічна похвала;
- безкоштовні обіди в їдальні підприємства;

- лист подяки сім'ї;
- безкоштовна путівка в санаторій;
- надання відгулів в слушний для Вас час;
- участь в ухваленні управлінських рішень;
- виїзди на природу за участю колективу підприємства;
- право користуватися службовим автомобілем;
- оснащення кабінету засобами зв'язку і комп'ютером;
- посмішка керівника;
- встановлення постійного зворотного зв'язку з керівником;
- премія;
- завдання, що вимагають особливих навичок і професіоналізму;
- оплата розваг;
- самостійність у вирішенні деяких питань;
- престижніша робота;
- можливість придбати акції підприємства;
- подорож(відрядження за рубіж) коштом підприємства;
- фотографія на дошці пошани;
- надбавка до заробітної плати;
- престижне місце для парковки машини у офісу;
- додаткові вихідні дні;
- грант для оплати навчання(у інституті, магістраті, аспірантурі);
- оплата медичної страховки;
- вручення цінного подарунка;
- просторіший офіс;
- оплата членства в спортивному клубі;
- сплачена триваліша відпустка;
- вручення Почесної грамоти;
- надання матеріальної допомоги у разі госпіталізації;
- можливість використати гнучкий графік роботи;
- делегування повноважень представляти своє підприємство на профспілковій конференції;
- представлення можливості підвищити кваліфікацію на спеціальних курсах;
- можливість вибору цікавішої роботи;
- особисте поздоровлення керівника з нагоди Дня народження;
- можливість роботи в колективі з хорошим соціально-психологічним кліматом;
- можливість користуватися машиною керівника у вихідні дні.

19. Висловіть свою думку з питання про те, які методи стимулювання можна ефективно використати в учбовому процесі. Складіть їх список і проранжируйте.

20. Підлеглі висловили незадоволення системою оплати праці. Які, на Ваш погляд, найбільш ефективні дії менеджера в цій ситуації?

Проаналізуйте відповіді і обґрунтуйте свій вибір.

- а) Підвищити усім зарплату, наскільки можливо.
- б) Підвищити зарплату тим, хто найактивніше цього вимагає.
- в) Запропонувати звільнитися тим, хто невдоволений.
- г) Створити групу для розробки нової системи оплати праці.
- д) Запросити консультантів для аналізу конфлікту.

21. Покажіть важливість контролю в управлінні турфірмою. Як він співвідноситься з плануванням, організацією і мотивацією? Наведіть приклади ситуацій, коли контроль грає організуючу і мобілізуючу роль.

22. Перерахуйте основні організаційні прийоми і форми контролю. Які з них, на вашу думку, найчастіше використовуються в туристських фірмах. Які з них, на Ваш погляд, найбільше підходять для вирішення основного завдання контролю.

23. У яких випадках контроль може негативно впливати на діяльність співробітників турфірми? Наведіть приклади або назвіть неприпустимі форми контролю. Подискутуйте з колегами на цю тему.

24. Перерахуйте умови(вимоги) ефективного контролю. Виберіть з них три, які вважаєте найбільш важливими.

25. Вам як керівникові великої туристської компанії необхідно організувати перевірку філій компанії, що знаходяться в інших містах. Розташуйте в логічній послідовності(поставте номер черговості) приведені нижче основні етапи проведення контролю :

- визначення організаційних прийомів і форм контролю;
- збір фактичного матеріалу;
- особиста підготовка керівника комісії до перевірки, вивчення матеріалів попередніх перевірок, нормативних актів і інших документів;
- ознайомлення з підсумками перевірки керівників філій, що перевіряються;
- визначення цілей контролю;
- ознайомлення з планом перевірки керівників філій;
- складання довідки (акту) про перевірку, підготовка виведень і пропозицій по вдосконаленню роботи філій компанії;
- інструктаж перевіряючих;
- складання плану(пам'ятки) перевірки;
- узагальнення і аналіз фактичного матеріалу;
- підбір перевіряючих.

Література: 1, 2, 9, 11.

### **Практичне заняття 3.**

**ТЕМА: Регулювання та управління туристичною діяльністю на міжнародному та національному рівнях**

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо регулювання та управління туристичною діяльністю на міжнародному та національному рівнях

### **Питання для обговорення:**

1. Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному та національному рівнях.

2. Міжнародні організації, які координують світову туристичну індустрію. Роль UNWTO.

Міжнародні документи, що регламентують туристичну діяльність. Державні органи регулювання туристичної діяльності в Україні. Основні законодавчі й нормативно-правові акти України у сфері туризму

Література: 1, 3, 6, 8, 12.

### **Практичне заняття 4.**

**ТЕМА: Організаційні засади створення і діяльності туристичного підприємства**

**Мета:.** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо особливостей створення та діяльності туристичного підприємства

### **Питання для обговорення:**

1. Цілі та завдання туристичного підприємства на туристичному ринку.

2. Види туристичних підприємств та їх особливості.

3. Розробка засновницьких документів та державна реєстрація туристичного підприємства.

4. Фінансово-економічні аспекти створення туристичного підприємства.

5. Ліцензування та сертифікація.

6. Вибір облікової політики туристичного підприємства.

7. Розробка цінової політики туристичного підприємства.

8. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства.

9. Випадки і порядок ліквідації туристичного підприємства

Література: 1, 2, 3, 9, 13.

### **Практичне заняття 5.**

**Тема. Класифікація туристичних організацій**

### **Питання для обговорення:**

1. За якими ознаками класифікують туристичні організації?

2. Назвіть відомі Вам міжнародні туристичні організації. Дайте стислу характеристику.

3. Що спільного і яка різниця в діяльності International Air Transport Association (IATA) та International Civil Aviation Organization (ICAO)?

4. Як Ви розумієте поняття «регіональні туристичні організації»?

5. Назвіть та охарактеризуйте основні регіональні туристичні організації.

6. Які країни є членами Organization for Economic Cooperation and Development - OECD?

7. Чим займається ОЕСР?

8. Для чого створена туристична організація Pacific Asia Travel Association - ПАТА

9. Назвіть основні види діяльності національних туристичних організацій. З якою метою вони створюються?

10. Що є об'єктом та суб'єктом управління туризмом?

11. Опишіть структуру управління туризмом в Україні.

12. Назвіть відомі національні туристичні організації.

13. Що, на Ваги погляд, перешкоджає розвитку туризму в Україні? Наведіть приклади.

Література: 3, 6, 9, 10, 11.

### **Практичне заняття 6.**

#### **Тема. Організаційні структури підприємств туристичної індустрії**

##### *Практичні завдання і ситуації для обговорення*

1. Опишіть стосунки субординації у відомій Вам туристській фірмі. Покажіть, як будуються горизонтальні і вертикальні стосунки. Які зміни відбуваються у функціях менеджера і його навичках у міру просування по ієрархічних сходах.

2. «Деякі аспекти функціональної структури мають місце у будь-якій організації». Чи згодні Ви з цим твердженням? Обґрунтуйте свою точку зору.

3. Розробіть варіант лінійно-функціональної структури управління для відомої Вам(чи придуманою Вами) туристської фірми. Поясніть які види діяльності виконуватимуться лінійними підрозділами, а які функціональними.

4. Спроектуйте проектну організаційну структуру туристського підприємства і поясніть, чим вона відрізняється від традиційних структур ієрархічного типу.

5. Як Ви представляєте формальну і неформальну структури організації? У чому їх принципові відмінності? Чи чинить неформальна організація дію на формальну структуру управління? Якщо так, то розкрийте механізм такої дії.

6. Туристська компанія «Carnival Cruise Lines» організовує морські круїзи для клієнтів з середнім достатком. Фірма, що володіє десятима судами, не пропонує розкішних круїзів, а працює за принципом «багато туристів - низька ціна». Яку організаційну структуру Ви рекомендували б мати туристській компанії? Обговоріть це питання з колегами і спроектуйте для компанії відповідну організаційну структуру управління.

#### ***Ситуація чи «Давати рекомендацію»?***

Оцініть ситуацію і обґрунтуйте свій вибір.

Начальнику відділу продаж Олені Івановій директором турфірми доручено обговорити питання розірвання трудового контракту з менеджером її

відділу В. Петрущак. Питання про звільнення Петрущак постало у зв'язку з пристрасстю останнього до алкоголю. Постійні клієнти задоволені роботою Петрущак, але керівництво фірми більше покладатися на нього не може. Петрущак уже двічі отримував стягнення за прогули, але не зумів «узяти себе в руки». До певного часу його рятували тільки хороші особисті якості, досвід продавця і добре налагоджені зв'язки з посередниками і клієнтами.

Директор турфірми доручив О. Івановій запропонувати В. Петрущак піти за власним бажанням і повідомити його, що інакше він буде звільнений «по статті». У разі згоди В. Петрущак гарантувалася конфіденційність відносно причин звільнення і хороші рекомендації. В. Петрущак погодився на запропонований варіант, але після його відходу з'ясувалося, що він допускав серйозні помилки і використав методи роботи, пов'язані з шахрайством.

Незабаром О.Іванові подзвонили з однієї компанії і попросили дати характеристику на В. Петрущак. Вона чула від своїх співробітників, що Петрущак пройшов курс лікування в наркологічній лікарні і влаштовується на роботу. О.Іванова розуміє, що колишній співробітник відділу чекає від неї обіцяного дотримання конфіденційності, але в той же час вона усвідомлює, що якби про махінації В. Петрущак стало відомо до його відходу, то він був би звільнений без всяких умов. А тепер її просять дати рекомендацію.

Що робити?

1. Виконати умови договору, вважаючи, що, пройшовши курс лікування, В. Петрущак зможе нормально працювати на відповідній посаді.

2. Порадитися з директором фірми і попросити його звільнити від зобов'язань перед В. Петрущак або попросити що саме рекомендувати колишнього співробітника на роботу в нову компанію. Врешті-решт, саме директор запропонував укласти угоду з В. Петрущак.

3. Не вдаючись до деталей, дати таку рекомендацію, щоб в іншій компанії зрозуміли, що В. Петрущак - не кращий кандидат.

Література: 1, 5, 8, 10, 12.

### **Практичне завдання 7.**

**Тема. Керівник в системі управління підприємства туристичної індустрії**

**Мета:** засвоїти і практично застосувати роль інформації і комунікації у сфері туризму.

*Практичні завдання і ситуації для обговорення*

1. Покажіть роль інформації і комунікації у сфері туризму. Назвіть основні об'єкти інформаційного забезпечення в туристській компанії. Наведіть



приклади організаційного спілкування усередині турфірми. Наведіть приклади комунікацій між турфірмою і її оточенням.

2. Деякі менеджери віддають перевагу інформації письмово і комп'ютерним звітам, вважаючи, що вони містять точніші дані, ніж ті, які передаються в особистому спілкуванні.

Чи розділяєте Ви цю точку зору? Обговоріть це питання з колегами і висловіть свою думку.

3. Ви - керівник туристкою фірми і запросили для серйозної бесіди керівника турбюро, яке займається реалізацією ваших путівок. З реалізацією путівок на окремі напрями виникли серйозні труднощі. Сформулюйте мету(цілі), яку Ви хочете досягти в результаті бесіди і складіть план підготовки до неї.

4. Ви - керівник великої туристської компанії і вирішили провести нараду за підсумками літнього туристського сезону, який пройшов невдало. Розробіть і опишіть технологію проведення ділової наради. Сформулюйте(придумайте) зразковий порядок денний наради і підготуйте проект рішення.

5. Як керівникові турфірми, Вам належить прийняти делегацію з Туреччини і провести ділові переговори. Опишіть підготовчу роботу, яку необхідно зробити до початку переговорів. Назвіть особливості ведення переговорів і іноземними партнерами.

6. Переговори з іноземцями вимагають особливої уваги і ретельної підготовки. Обговоріть з колегами і прийміть рішення по наступних моментах переговорного процесу :

- хто повинен зустріти гостей, що перебувають для переговорів?
- яким правилом регулюється кількість учасників переговорів?
- чи будете Ви запрошувати перекладача для забезпечення переговорів, якщо керівник іноземної делегації добре володіє російською мовою?
- яку інформацію слід отримати до того, як сісти за стіл переговорів?
- плануючи програму переговорів, яку послідовність в їх проведенні Ви запропонуєте:

а) зустріч - розміщення - відпочинок - переговори;

б) зустріч - розміщення - переговори - відпочинок?

• де і яким чином краще ознайомити гостей з програмою перебування :

а) в аеропорту після прибуття делегації;

б) в готелі після розміщення членів делегації;

в) за столом на початку переговорів?

• де і коли Ви вручите гостям свої сувеніри:

а) при зустрічі в аеропорту(на вокзалі);

б) залиште в кімнатах готелю, де розміщуватимуться гості разом з супровідним листом;

в) в офісі турфірми на початку переговорів;

г) в офісі турфірми після завершення переговорів?

• які з методів проведення переговорів Ви використовуватимете? Чим обумовлений ваш вибір?

- яка тактика прийнятніше на початку переговорів:
  - а) викласти свою точку зору;
  - б) вислухати точку зору іншої сторони?
- якщо пропозиції партнерів Вас влаштують, то Ви відразу погодитеся з ними або поторговуватимете хоч би для виду?
- якщо Ви побачили прорахунок партнера по переговорах, що дає Вам вигоду, які будуть ваші дії:
  - а) скажете йому про це;
  - б) не скажете;
  - в) в крайньому випадку зробите потім які - або поступки?

### ***Ситуація «Ділова бесіда»***

Оцініть ситуацію і розіграйте по черзі ролі керівника і сценариста.

Ви працюєте генеральним директором туристської компанії не більше трьох місяців. До Вас на підпис принесли сценарій відкриття туристської виставки. Сценарій написаний одним із співробітників маркетингового відділу, що має великий досвід в написанні подібного роду сценаріїв. Людина він досить складний: самовпевнений, із завищеною самооцінкою, що погано сприймає критику, імпульсивний і запальний.

Проглянувши уважно сценарій, Ви виявили, що він дуже ординарний, нецікавий, написаний традиційно, що може понизити інтерес до виставки і відлякає клієнтів. Ви упевнені, що сценарій треба серйозно переробити або просто від нього відмовитися. Про усе це Ви і повинні повідомити автора сценарію в особистій бесіді з ним, реалізуючи за короткий строк (до 6 хвилин) свою позицію відносно переробки сценарію або відмови від нього, але при збереженні партнерських стосунків з працівником.

Той, що у свою чергу виконує роль сценариста повинен зіграти передбачуваний характер. На будь-які види переробки він може дати згоду лише за умови гнучкої і розумної тактики керівника, його ефективних, коректних пропозицій, що не ущемляють гідності працівника.

Література: 1, 2, 9, 12.

### **Практичне завдання 8.**

**Тема.** Лідерство і стиль керівництва менеджера туристичного підприємства

**Мета:** засвоїти теоретичні і практичні методи керівництва менеджера туристичного підприємства

#### *Питання для повторення*

1. Сформулюйте визначення лідерства.
2. Назвіть відмінності між лідером і менеджером.
3. Перерахуйте три підходи до дослідження проблеми лідерства.
4. Сформулюйте концепцію підходу з позицій особистих якостей.

5. Поясніть в чому суть поведінкового підходу.
6. Поясніть концепцію ситуаційного підходу.
7. Дайте визначення стилю керівництва.
8. Приведіть традиційну класифікацію основних стилів керівництва.
9. Дайте короткий опис стилів поведінки авторитарного і демократичного керівників.
10. Опишіть управлінські грати Р. Блейка і Джоуль. Мутон.
11. Назвіть і опишіть три додаткові типи управління.
12. Назвіть основні ситуаційні моделі ефективного керівництва.
13. Приведіть опис ситуаційної моделі Фидлера.
14. Назвіть основні положення моделі Митчела-Хауса «Шлях - мета».
15. Дайте опис ситуаційній моделі Херси і Бланшара.
16. Поясніть стилі керівництва моделі ухвалення рішень Врума - Йеттона, які можуть бути використані керівником.
17. Назвіть основні чинники, що формують стиль керівництва.

Література: 6, 7, 8, 10.

### Практичне завдання 9.

#### Тема. Ухвалення рішень.

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо ухвалення рішень.

1. Поясніть, в чому полягають відмінності ситуацій, що характеризуються ризиком і невизначеністю? Опишіть особливості процесів ухвалення рішень в цих ситуаціях.

2. Практикою менеджменту вироблена загальна технологія процесу прийняття і реалізації управлінських рішень. Вам належить із запропонованих нижче дій(етапів) скласти технологічний ланцюжок прийняття і реалізації рішення. Поставте номер черговості кожному з етапів.

- А. Визначення вирішуваної проблеми.
- Б. Оцінка повноти і достовірності інформації про проблему.
- В. Документальне оформлення рішення.
- Г. Визначення існування проблеми.
- Д. Виявлення варіантів вирішення проблеми.
- Е. Оцінка новизни проблеми.
- Ж. Контроль за виконанням рішення.
- З. Встановлення можливих взаємозв'язків з іншими проблемами
- И. Вибір рішення.
- К. Формулювання мети(цілей) ухвалення рішення.
- Л. Аналіз і оцінка варіантів рішення.
- М. Визначення критеріїв для оцінки альтернатив.
- Н. Складання плану реалізації рішення.
- О. Узгодження рішення з виконавцями і зацікавленими особами.

- П. Виявлення причин виникнення проблеми.
- Р. Формулювання обмежень ухвалення рішення.
- С. Підведення підсумків виконання рішення.
- Т. Доведення рішення і плану його реалізації до виконавців.
- У. Визначення етапів, термінів і виконавців рішення.
- Ф. Затвердження рішення керівником.

Як Ви думаєте, які з цих етапів процесу ухвалення рішення найчастіше ігнорують менеджери?

3. Назвіть і прокоментуйте зміст двох найважливіших(на Ваш погляд) управлінських рішень, що стосуються розвитку туризму в Україні. Використовуючи матеріал розділу 9.4 цієї глави, спробуйте оцінити їх якість.

4. Одним з популярних методів ухвалення управлінських рішень є «мозковий штурм»(мозкова атака). На практиці використовуються декілька методик(варіантів) проведення «мозкового штурму». За допомогою однієї з них Вам належить визначити шляхи рішення однієї з найскладніших проблем білоруського туризму - проблеми підвищення ефективності в'їзного туризму.

Технологія проведення «мозкового штурму» :

- 1) необхідно розділитися на групи по 4 - 5 чол.;
- 2) впродовж 10 хв. записати у свої зошити ідеї і пропозиції за рішенням вищеназваної проблеми;
- 3) помінятися зошитами в групах за годинниковою стрілкою(через 6, 5, 4 . хв.) і доповнити записи своїх колег «свіжими» ідеями і пропозиціями;
- 4) після повного оберту зошитів в групі скласти на окремому листі загальний список пропозицій(ідей);
- 5) викреслити пропозиції(ідеї), що повторюються, дублюючи один одного;
- 6) обговорити впродовж 15 хв. в кожній групі пропозиції (ідеї), що залишилися, і вибрати з них 8 - 10 головних(важливих, прийнятних, пріоритетних);
- 7) вибрати(виділити) із складу кожної групи по одному експертові для оцінки відібраних пропозицій(ідей);
- 8) після обговорення впродовж 10-15 хв. експерти відбирають і заносять на дошку 10 - 12 найбільш важливих(прийнятних) на їх погляд пропозицій(ідей);
- 9) далі усім разом необхідно оцінити їх у балах(за допомогою карток або пальців рук). При цьому кожен учасник «мозкового штурму» може використати для оцінки усього комплексу пропозицій(ідей) обмежене число балів(наприклад, 10 - 12). Він може використати їх для оцінки як одного, так і декількох пропозицій;
- 10) виділити 3 - 4 пропозиції(ідеї), що набрала найбільшу кількість балів. Ці пропозиції(ідеї) можуть бути покладені в основу управлінського рішення або виступати альтернативами.

5. Використовуючи пропозиції(альтернативи) по підвищенню ефективності в'їзного туризму, отримані в результаті «мозкового штурму»(див. завдання 4), підготуйте проект управлінського рішення відповідного органу управління.

Обговоріть індивідуально підготовлені проекти рішення в «своїх» підгрупах(4 - 5 чол.) і виберіть з них кращий.

Занесіть відібраний проект рішення на дошку(чи розмножте за допомогою розмножувальної техніки) і проведіть його публічний захист в загальній групі.

Література: 1, 6, 10, 13.

### **Практичне завдання 10.**

#### **Тема. Комунікації в управлінні підприємства туристичної індустрії**

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо комунікації в менеджменті підприємства туристичної індустрії

#### *Практичні завдання і ситуації для обговорення*

1. Покажіть роль інформації і комунікації у сфері туризму. Назвіть основні об'єкти інформаційного забезпечення в туристській компанії. Наведіть приклади організаційного спілкування усередині турфірми. Наведіть приклади комунікацій між турфірмою і її оточенням.

2. Деякі менеджери віддають перевагу інформації письмово і комп'ютерним звітам, вважаючи, що вони містять точніші дані, ніж ті, які передаються в особистому спілкуванні.

Чи розділяєте Ви цю точку зору? Обговоріть це питання з колегами і висловіть свою думку.

3. Ви - керівник туристкою фірми і запросили для серйозної бесіди керівника турбюро, яке займається реалізацією ваших путівок. З реалізацією путівок на окремі напрями виникли серйозні труднощі. Сформулюйте мету(цілі), яку Ви хочете досягти в результаті бесіди і складіть план підготовки до неї.

4. Ви - керівник великої туристської компанії і вирішили провести нараду за підсумками літнього туристського сезону, який пройшов невдало. Розробіть і опишіть технологію проведення ділової наради. Сформулюйте(придумайте) зразковий порядок денний наради і підготуйте проект рішення.

5. Як керівникові турфірми, Вам належить прийняти делегацію з Туреччини і провести ділові переговори. Опишіть підготовчу роботу, яку необхідно зробити до початку переговорів. Назвіть особливості ведення переговорів і іноземними партнерами.

6. Переговори з іноземцями вимагають особливої уваги і ретельної підготовки. Обговоріть з колегами і прийміть рішення по наступних моментах переговорного процесу :

- хто повинен зустріти гостей, що перебувають для переговорів?
- яким правилом регулюється кількість учасників переговорів?
- чи будете Ви запрошувати перекладача для забезпечення переговорів, якщо керівник іноземної делегації добре володіє російською мовою?
- яку інформацію слід отримати до того, як сісти за стіл переговорів?

- плануючи програму переговорів, яку послідовність в їх проведенні Ви запропонуєте:

- а) зустріч - розміщення - відпочинок - переговори;
- б) зустріч - розміщення - переговори - відпочинок?

- де і яким чином краще ознайомити гостей з програмою перебування :

- а) в аеропорту після прибуття делегації;
- б) в готелі після розміщення членів делегації;
- в) за столом на початку переговорів?

- де і коли Ви вручите гостям свої сувеніри:

- а) при зустрічі в аеропорту(на вокзалі);
- б) залишите в кімнатах готелю, де розміщуватимуться гості разом з

супровідним листом;

- в) в офісі турфірми на початку переговорів;
- г) в офісі турфірми після завершення переговорів?

- які з методів проведення переговорів Ви використовуватимете? Чим обумовлений ваш вибір?

- яка тактика прийнятніше на початку переговорів:

- а) викласти свою точку зору;
- б) вислухати точку зору іншої сторони?

- якщо пропозиції партнерів Вас влаштують, то Ви відразу погодитеся з ними або поторговуватимете хоч би для виду?

- якщо Ви побачили прорахунок партнера по переговорах, що дає Вам вигоду, які будуть ваші дії:

- а) скажете йому про це;
- б) не скажете;
- в) в крайньому випадку зробите потім які - або поступки?

### ***Ситуація «Ділова бесіда»***

Оцініть ситуацію і розіграйте по черзі ролі керівника і сценариста.

Ви працюєте генеральним директором туристської компанії не більше трьох місяців. До Вас на підпис принесли сценарій відкриття туристської виставки. Сценарій написаний одним із співробітників маркетингового відділу, що має великий досвід в написанні подібного роду сценаріїв. Людина він досить складний: самовпевнений, із завищеною самооцінкою, що погано сприймає критику, імпульсивний і запальний.

Проглянувши уважно сценарій, Ви виявили, що він дуже ординарний, нецікавий, написаний традиційно, що може понизити інтерес до виставки і відлякає клієнтів. Ви упевнені, що сценарій треба серйозно переробити або просто від нього відмовитися. Про усе це Ви і повинні повідомити автора сценарію в особистій бесіді з ним, реалізувавши за короткий строк(до 6 хвилин) свою позицію відносно переробки сценарію або відмови від нього, але при збереженні партнерських стосунків з працівником.

Той, що у свою чергу виконує роль сценариста повинен зіграти передбачуваний характер. На будь-які види переробки він може дати згоду

лише за умови гнучкої і розумної тактики керівника, його ефективних, коректних пропозицій, що не ущемляють гідності працівника.

Література: 3, 4, 5, 7.

### **Практичне завдання 11.**

**Тема. Організаційна культура підприємства туристичної індустрії**

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо організаційної культури підприємства туристичної індустрії

#### *Питання для обговорення*

1. Дайте визначення і поясніть суть організаційної культури.
2. Назвіть основні функції організаційної культури підприємства.
3. У чому суть інтегруючої і такої, що регулює функцій організаційної культури?
4. У чому суть охоронної функції організаційної культури?
5. У чому відмінності сильної організаційної культури від слабкої?
6. Назвіть основні елементи організаційної культури, розділивши їх на суб'єктивні і об'єктивні.
7. Перерахуйте основні ознаки організаційної культури туристського підприємства.
8. Приведіть класифікацію організаційних культур, цю У. Оучи.
9. Які види управлінських культур були виділені Ч. Хенди?
10. Назвіть основні чинники, що визначають організаційну культуру туристського підприємства.
11. Перерахуйте заходи, за допомогою яких може здійснюватися управління організаційною культурою туристського підприємства.
12. Яку роль у формуванні організаційної культури можуть грати керівники підприємств?
13. Яким чином керівники підприємств можуть впливати на формування організаційної культури?

Література: 1, 2, 9, 11.

### **Практичне завдання 12.**

**Тема. Особливості організації співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг**

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо особливостей організації співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг

#### **Питання для обговорення:**

1. Критерії оцінки та відбору ділових партнерів та постачальників.
2. Особливості співпраці з зовнішніми туроператорами та тур агентами.

3. Організація співпраці з готелями, санаторно-курортними комплексами та іншими засобами розміщення туристів.
4. Особливості організації співпраці з транспортними компаніями.
5. Організація співпраці зі страховими компаніями.
6. Співпраця з фінансовими організаціями та банківськими установами.

Література: 1, 2, 4, 9, 10.

### **Практичне заняття 13.**

**ТЕМА: Планування та розробка турпаketу**

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо особливостей особливостей планування та розробки турпаketу

#### **Питання для обговорення:**

1. Основні етапи організації турів, цілі та завдання туристичного підприємства на кожному етапі.
2. Особливість діяльності туроператорів та турагенств.
3. Підготовка персоналу, розподіл обов'язків, навчання.
4. Реалізація заходів стимулювання збуту і рекламної кампанії.
5. Презентація тур продукту.
6. Корегування турів.
7. Організація трансферту.
8. Надання додаткових послуг

Література: 1, 3, 4, 12.

### **Практичне заняття 14.**

**ТЕМА: Новітні інформаційні технології в туризмі**

**Мета:** засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо використання новітніх інформаційних технологій з метою організації туристичних подорожей

#### **Питання для обговорення:**

1. Використання програмного забезпечення та можливостей мережі Інтернет з метою планування, розробки, організації та просування турів.
2. Комп'ютерні системи резервування (бронювання) на міжнародному туристичному ринку: AMADEUS, Worldspan, Galileo.
3. Сфери застосування інформаційних технологій в туристичному бізнесі.

Література: 1, 10, 11, 12.



## **6. Комплексне практичне індивідуальне завдання**

Комплексні практичні індивідуальні завдання з дисципліни «Управління туристичною діяльністю» виконуються самостійно кожним студентом та передбачають розробку туристичного пакету туристичних послуг. КПЗ охоплює усі основні теми дисципліни «Управління туристичною діяльністю». КПЗ оформлюється у відповідності з встановленими вимогами. Виконання КПЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту.

Мета комплексного практичного індивідуального завдання (КПЗ) – систематизація, закріплення та розширення теоретичних знань з актуальних питань курсу «Управління туристичною діяльністю», набуття практичних навиків самостійної роботи. Воно передбачає створення умов для повної реалізації творчих можливостей студента через індивідуально-спрямований розвиток його здібностей, науково-дослідну і творчу діяльність.

## **7. Самостійна робота**

Самостійна робота студентів є одним з основних способів набуття знань з курсу «Управління туристичною діяльністю». Студенти повинні самостійно опрацювати як питання курсу, що даються під час лекційних занять, так і питання, на які лекційний час не передбачено або такі, що доцільно поглибити.

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 опитування на практичних заняттях, які проводяться викладачем за графіком контролю самостійної роботи студентів.

### **Тематика самостійної роботи:**

1. Виникнення та етапи розвитку внутрішнього та міжнародного туризму.
2. Географічні фактори розвитку міжнародного туризму. Географія світових туристських потоків. Туризм із метою відпочинку і розваг. Європа. Америка. Азійсько-Тихоокеанський регіон. Африка, Близький Схід та Південна Азія. Спортивний туризм. Міжнародні спортивні заходи. Гірськолижний туризм. Діловий туризм Бізнес-подорожі. Конгресово-виставковий туризм. Інсенсив-туризм. Лікувально-оздоровчий туризм. Релігійний туризм.
3. Сутність, структура та інструменти державного регулювання туризму. Механізми підтримки розвитку міжнародного туризму. Правове регулювання розвитку міжнародної туристичної діяльності в різних країнах. Туристична політика держав.
4. Характеристика списку Світової спадщини ЮНЕСКО. Критерії об'єктів Світової спадщини ЮНЕСКО. Розподіл об'єктів Світової спадщини ЮНЕСКО по країнам світу. Об'єкти Світової спадщини ЮНЕСКО в Україні.
5. Транснаціональні компанії на ринку міжнародного туризму. ТНК у готельному господарстві. Вплив туристських ТНК на національну економіку. Процеси глобалізації у світовому туризмі.

6. Статистика туристських потоків. Статистика туристських доходів. Статистика туристських витрат.

7. Види формальностей у міжнародному туризмі. Державне регулювання туристичних формальностей. Поліцейські формальності. Паспортні формальності. Візові формальності. Туристична віза. Шенгенська віза. Митні формальності. Валютний контроль. Оформлення закордонного паспорта в Україні. Медико-санітарні формальності. Формальності безпеки. Страхування туристів. Медичне страхування туристів. Майнове страхування туристів. Страхування цивільної відповідальності.

8. Двостороння співпраця в галузі туризму. Багатостороння співпраця. Головні міжнародні туристичні організації.

9. Сегментування туристського попиту. Типи туристів. Сутність туристського попиту. Основні риси туристського попиту. Сучасні тенденції туристського попиту.

10. Організація об'єднаних націй. Всесвітня туристична організація. Регіональні туристичні об'єднання та союзи. Шенгенська угода та свобода пересування.

## **8. Організація і проведення тренінгу - 4 год.**

Тренінг (англ. training) - це запланований процес модифікації (зміни) відношення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання в одному виді діяльності або в певній галузі.

Тренування (від англ. to train - виховувати, навчати) - комплекс вправ для тренування в чому-небудь. Тренування - система підготовки організму людини з метою пристосування його до підвищених вимог і складних умов роботи й життя.

### ***Порядок проведення тренінгу***

1. **Вступна частина** проводиться з метою ознайомлення студентів з темою тренінгового заняття.

2. **Організаційна частина** полягає у створенні робочого настрою у колективі студентів, визначенні правил проведення тренінгового заняття. Можлива наявність роздаткового матеріалу у вигляді таблиць, бланків документів.

3. **Практична частина** реалізовується шляхом виконання завдань у групах студентів у кількості 3-5 осіб з певних проблемних питань теми тренінгового заняття.

4. **Підведення підсумків.** Обговорюється результати виконаних завдань у групах. Обмін думками з питань, які виносились на тренінгові заняття.

**Організація і проведення тренінгу з дисципліни «Управління туристичною діяльністю»**

Тема тренінгу	Мета	Години
Формування лідера і стилів керівництва	Сформулювати загальні якості та знання, що необхідні для	4

менеджера підприємства	туристичного	фахового туристичній діяльності	управління в	
---------------------------	--------------	------------------------------------	-----------------	--

### **9.Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

У процесі вивчення дисципліни «Управління туристичною діяльністю» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- залікові модульні запитання та опитування;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КПІЗ;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- екзамен.

### **10.Критерії оцінювання.**

Оцінка рівня отриманих теоретичних знань та практичних навиків за шкалою Університету здійснюється на основі модульно-рейтингової системи контролю знань і передбачає стимулювання систематичної, ритмічної самостійної роботи студентів, підвищення об'єктивності оцінки їхніх знань, визначення рейтингу студента, запровадження здорової конкуренції між студентами у навчанні і розвитку творчих їх здібностей. Модульно-рейтинговий контроль здійснюється на основі попередньо визначених змістових модулів, які є логічно завершеними частинами теоретичного та практичного навчального матеріалу за окремими етапами вивчення дисципліни.

За бальною шкалою оцінювання, яка використовується в навчальному закладі, рівень засвоєння матеріалу оцінюється наступним чином:

90 - 100 балів - 5 (відмінно)

75 - 89 балів - 4 (добре)

60 - 74 балів - 3 (задовільно) до 60 балів - 2 (незадовільно).

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни “ Управління туристичною діяльністю” визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту\*:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (поточні оцінки, підсумкова оцінка за КПІЗ)	Разом
30%	40%	30%	100%

**Шкала оцінювання:**

За шкалою THEU	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. Перелік наочних матеріалів та методичних вказівок

№	Найменування	Номер теми
1.	Конспект лекцій з дисципліни «Управління туристичною діяльністю»	1-14
2.	Методичні рекомендації до проведення комплексного практичного індивідуального завдання з дисципліни «Управління туристичною діяльністю»	1-14
3.	Методичні рекомендації до проведення практичних занять з дисципліни «Управління туристичною діяльністю»	1-14

### Рекомендовані джерела інформації

1. Закон України про туризм [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324%20-%D0%B2%D1%80>
2. Божидарник Т. Міжнародний туризм / Т. Божидарник: Підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 312 с.
3. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей / Г.М. Гуменюк : навч.-метод. посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. – 264 с.
4. Карягін Ю. О. Маркетинг турпродукту / Ю. О. Карягін, З. І. Тимошенко, Т. О. Демура, Г. Б. Мунін. — К. : Кондор, 2009. — 394 с.
5. Кифяк В. Ф. Організація туризму / В.Ф. Кифяк: Навчальний посібник. - Чернівці: Книги - ХХІ, 2008. – 344 с.
6. Кіптенко, В. К. Менеджмент туризму / В. К. Кіптенко: підручник. – Київ : Знання, 2010. – 502 с.
7. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг / Н. Є. Кудла. — К. : Знання, 2011. — 351 с.
8. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу / М.П.Мальська, В.В.Худо, В.І. Цибух: Навчальний Посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.

9. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська; В.В. Худо. – 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
10. Можливості та розвиток сучасного туризму: світовий та національний досвід: монографія / за заг. ред. В.М. Зайцевої. – Запоріжжя: ЛПДС, 2015. – 275 с.
11. Офіційний сайт Всесвітньої туристської організації [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php).
12. Правові засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч. – Частина II / [Укл.: О.Д.Король, Т.Д. Скутар] – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 64 с.
13. Федорченко В. Туризмологія. Концептуальні засади теорії туризму / В. Федорченко, О. Кручек, В. Пазенок. – Київ: Видавничий центр «АКАДЕМІЯ», 2013. – 368 с.