



## СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ»

	<p>Ступінь вищої освіти – Бакалавр Спеціальність 242 <u>«Туризм»</u> Освітня програма <u>«Туризм»</u> Рік навчання – <u>3, 4</u>, семестр - <u>6, 7</u> Форма навчання <u>денна</u> Кількість кредитів ЄКТС <u>8</u> Мова викладання українська</p>
Лектор дисципліни	д.е.н., проф. Мельниченко Світлана Володимирівна в.о. зав. кафедри готельно-ресторанної справи та туризму <a href="mailto:s.melnychenko@nubip.edu.ua">s.melnychenko@nubip.edu.ua</a>
Контактна інформація лектора (e-mail)	к.е.н., доцент Москвічова Олена Сергіївна доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму <a href="mailto:devenezia@nubip.edu.ua">devenezia@nubip.edu.ua</a>
Сторінка дисципліни в Elearn	<a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=1183">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=1183</a>

### ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Менеджмент туризму» є однією із дисциплін обов'язкової компоненти освітньої програми підготовки бакалаврів і сприяє задоволенню освітніх інтересів майбутніх фахівців й розвитку компетенцій, що полягають у засвоєнні знань пов'язаних із формуванням сучасного системного мислення в галузі менеджменту з урахуванням галузевої специфіки та особливостей управлінської праці в туристичному бізнесі.

Слухачі дисципліни повинні стати кваліфікованими управлінцями, спроможними забезпечити високий рівень ефективності системи управління в ринкових умовах; сформувати різнобічно розвинуту особистість, здатну практично використовувати весь спектр набутих знань та умінь для досягнення успіху в конкурентному середовищі; приймати оптимальні управлінські рішення в туристичному бізнесі відповідно до конкретних викликів часу, потреб підприємства та умов ринку.

Основними завданнями вивчення дисципліни є засвоєння студентами основних теоретичних знань та практичних навичок з питань:

- основних аспектів управління з урахуванням особливостей діяльності організацій туристичної сфери;
- організації управління сучасним підприємством туристичної сфери;
- прийняття управлінських рішень в системах функціонального менеджменту підприємств туристичної сфери.

### **Набуття компетентностей:**

#### *Загальні компетентності (ЗК):*

**ЗК2.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

**ЗК3.** Розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності.

**ЗК4.** Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

**ЗК5.** Соціальна відповідальність та екологічність мислення.

**ЗК6.** Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел.

**ЗК7.** Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань.

**ЗК8.** Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

**ЗК9.** Здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми.

**ЗК12.** Навички міжособистісної взаємодії, уміння працювати автономно та в команді.

**ЗК13.** Здатність планувати час та управляти ним.

#### *Фахові (спеціальні) компетентності (СК):*

**СК1.** Знання та розуміння предметної області своєї професії.

**СК2.** Уміння застосовувати фахові знання на практиці.

**СК4.** Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

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

**СК10.** Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

**СК11.** Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

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

**СК16.** Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

#### *Програмні результати навчання (ПРН):*

**ПРО2.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

**ПР06.** Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

**ПР08.** Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

**ПР09.** Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**ПР10.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

**ПР12.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. **ПР13.** Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

**ПР16.** Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. **ПР17.** Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

**ПР18.** Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

**ПР19.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

**ПР20.** Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

**ПР21.** Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

**ПР22.** Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

## СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
<b>3 курс, 6 семестр</b>				
<b>Змістовний модуль 1. Теорія менеджменту</b>				
Тема 1. Сутність менеджменту	2/2	Знати: понятійний апарат навчальної дисципліни; умови і фактори розвитку управління;	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	14
Тема 2. Історія розвитку менеджменту	2/2	Знати: основні етапи розвитку управлінської думки та наукові школи	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	14

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 3. Менеджмент як сучасна система наукових знань	2/2	Розуміння сутності менеджменту як сучасної системи наукових знань, набуття знань щодо законів, принципів та класифікації менеджменту	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	14
Тема 4. Функції менеджменту	2/2	Знати основні функції менеджменту: планування, організація, мотивація і контроль	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	14
Тема 5. Процес управління	2/2	Оволодіння теоретичними знаннями щодо сутності процесу управління та його змісту, основних елементів процесу управління та його типів	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	14
Тема 6. Прийняття управлінських рішень	2/2	Знати сутність управлінських рішень, вимоги до управлінських рішень, технологію підготовки та прийняття управлінських рішень	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	14
Тема 7. Методи управління	2/2	Ознайомитись із сутністю методів менеджменту, їх змістом та знати зв'язок з функціями управління	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	16
<i>Разом за модулем 1</i>	<i>14/14</i>			<i>100</i>
<b>Змістовний модуль 2. Підприємства туристичного бізнесу як об'єкт менеджменту</b>				
Тема 8. Особливості управління підприємствами туристичного бізнесу	4/4	Оволодіння знаннями щодо специфіки управління господарською діяльністю на підприємствах, що надають туристичні, готельні та ресторанный послуги та особливостей менеджменту підприємств туристичного бізнесу	Ситуаційні завдання, практичні завдання	25
Тема 9. Підприємство як відкрита динамічна система	4/4	Набуття знань щодо особливостей внутрішнього та зовнішнього середовища підприємств туристичного бізнесу, факторів впливу на них	Ситуаційні завдання, практичні завдання	25
Тема 10. Організаційно-правові аспекти управління підприємствами туристичного бізнесу	4/4	Набуття знань щодо характерних ознак підприємства як юридичної особи, класифікації підприємств та сучасних форм їх інтеграції	Ситуаційні завдання, практичні завдання	25

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 11. Форми управління туристичним бізнесом	4/4	Оволодіння знаннями щодо основних форм управління туристичним бізнесом, переваги та недоліки різних форм управління	Тестування. Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	25
<i>Разом за модулем 2</i>	<i>16/16</i>			<i>100</i>
<b>Разом за семестр</b>	<b>30/30</b>			<b>70</b>
<b>Залік</b>				<b>30</b>
<b>Всього за 1-2 модуль</b>				<b>100</b>
<b>4 курс, 7 семестр</b>				
<b>Змістовний модуль 3. Система функціонального менеджменту туристичного підприємства</b>				
Тема 12. Відповідальність та етика у менеджменті туризму	2/2	Знати сутність відповідальності та етики в менеджменті туризму; володіти етичною поведінкою як сукупністю вчинків та дій людей; знати заходи щодо забезпечення етичної поведінки	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	16
Тема 13. Управління репутацією туристичного підприємства	2/2	Вміти створити позитивний імідж та високу репутацію підприємства	Опитування, ділова гра, задачі, самостійна робота (в.т.ч. в elearn)	16
Тема 14. Самоменеджмент і тайм-менеджмент	2/2	Знати сутність поняття, «самоменеджмент», функціональну модель самоменеджменту, час менеджера та основні принципи його раціонального використання	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, тренінгові вправи	16
Тема 15. Офісний менеджмент	2/2	Знати технологію обслуговування туриста	Виконання ситуаційних та практичних завдань, тестування (в.т.ч. в elearn)	16

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 16. Управління персоналом туристичних підприємств	2/2	Знати поняття та значення кадрової політики на підприємствах туристичного, готельного та ресторанного бізнесу	Виконання ситуаційних та практичних завдань, опитування	16
Тема 17. Організація набору та оцінка персоналу туристичного підприємства	4/4	Знати моделі та методи набору персоналу, критерії відбору персоналу. Знати сутність, предмет та цілі оцінювання; методи, критерії оцінювання персоналу	Виконання ситуаційних та практичних завдань, опитування	20
<i>Разом за модулем 3</i>	<i>14/14</i>			<i>100</i>
<b>Змістовний модуль 4. Забезпечення ефективної діяльності туристичного підприємства</b>				
Тема 18. Стратегічний менеджмент туризму	2/2	Знати суть і завдання стратегічного менеджменту туристичного підприємства	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	12
Тема 19. Операційний менеджмент туризму	2/2	Знати суть і завдання операційного менеджменту туристичного підприємства	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	12
Тема 20. Управління маркетингом та збутом туристичного продукту	2/2	Ознайомитись з маркетингом як специфічною функцією управління. Знати структуру апарату управління маркетинговою діяльністю на туристичному підприємстві. Знати основні форми роботи туристських підприємств з організації збуту туристського продукту, характеристику основних форм продажу туристського продукту та особливості управління збутом туристського продукту	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	12
Тема 21. Управління фінансово-економічною системою на туристичному підприємстві	2/2	Оволодіти фінансовою політикою підприємства. Знати структуру апарату управління фінансами. Організація фінансової звітності на підприємстві	Тестування, опитування, дискусії. Ситуаційні завдання, практичні завдання	14

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 22. Управління інноваційно-інвестиційною діяльністю туристичного підприємства	2/2	Знати теоретичні та методичні засади управління інвестиційно-інноваційною діяльністю підприємства, вміти проводити системний аналіз та оцінку діючої практики управління інвестиційно-інноваційною діяльністю туристичного підприємства	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, практичні завдання. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	14
Тема 23. Управління ризиком у підприємницькій діяльності та шляхи запобігання банкрутства туристичного підприємства	2/2	Знати сутність та основні види ризиків у діяльності підприємств туризму, класифікацію та характеристику ризиків підприємств туризму. Структурно-логічна схема процесу управління ризиком	Опитування, практичні завдання. Ділова гра. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 24. Управління конкурентоспроможністю туристичного підприємств	2/2	Знати поняття та види конкурентоспроможності, конкурентні стратегії та впливовість конкурентних сил на туристичне підприємство	Тестування, дискусії Ситуаційні завдання. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 25. Ефективність менеджменту	2/2	Знати поняття ефективності, її критерії, ресурсно-потенціальний підхід до оцінки ефективності системи.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, практичні завдання. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
<i>Разом за модулем 4</i>	<i>16/16</i>			<i>100</i>
<b>Разом за семестр</b>	<b>30/30</b>			<b>70</b>
<b>Екзамен</b>				<b>30</b>
<b>Всього за курс</b>				<b>100</b>

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<b>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</b>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний)
<b>Політика щодо академічної доброчесності:</b>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<b>Політика щодо відвідування:</b>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

## ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

### 8. Рекомендована література:

#### *Законодавча та нормативно-правова*

1. Конституція України. Верховна Рада України; Конституція України, Конституція, Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

2. Господарський кодекс України. Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>.

3. Кодекс законів про працю України. Кодекс України; Закон, Кодекс від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>.

4. Про курорти. Закон України від 05.10.2000 № 2026-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14#Text>.

5. Про туризм. Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.

6. ГОСТ 28681.2-95. Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги.

7. ГОСТ 28681.1-95. Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Проектування туристичних послуг.

8. ГОСТ 28681.3-95. Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Забезпечення безпеки туристів.

#### *Базова*

1. Бабарицька, В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посіб. К.: Альтерпрес, 2008. 288 с.

2. Боковець В.В. Основи менеджменту : навч. посіб. Вінниця, 2013. 493 с.

3. Мостенська Т. Л., Новак В. О., Луцький М. Г., Міненко М. А. Менеджмент : підручник. К. : Сузір'я , 2007. 690 с.

4. Мальська М., Худо В. Менеджмент туризму: навчальний посібник. Львів: Вид. центр. ЛНУ, 2012. 314 с.

5. Школа І.М. Менеджмент туризму: підручник. Чернівці : Книги ХХІ, 2011 . 464 с.

#### *Допоміжна*

1. Агафонова, Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. КУТЕП. К. : Знання України, 2006. 352 с.

2. Бобровський, А. Л. Екологічний менеджмент : підручник. К. : Академія, 2009. 585 с.

3. Балашова, Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2012. 184 с.

4. Богоявленська, Ю. В., Ходаківський Є. І. Економіка та менеджмент праці : навч. посіб. К. : Кондор, 2005. 332 с

5. Василенко, В. О., Ткаченко Т. І. Виробничий (операційний) менеджмент : навч. посіб. К. : Центр навч. літ., 2005. 532 с

6. Василенко, В. О., Ткаченко Т. І. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навч. посіб. К. : Освіта України, 2012. 508 с.

7. Гевко, І. Б. Операційний менеджмент : навч. посіб. К. : Кондор, 2005. 228 с.

8. Дядечко, Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2007. 224 с.

9. Кожушко, Л. Ф., Скрипчук П. М. Екологічний менеджмент : підручник. К. : Академія, 2007. 432 с.

10. Кудла, Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. К. : Знання, 2012. 343 с.

11. Мальська, М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2012. 248 с.
12. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. К. : Ліра-К, 2012. 364 с.
13. Нечаюк, Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2009. 344 с.
14. Осовська, Г. В., Осовський О. А. Менеджмент організацій : навч. посіб. К. : Кондор, 2007. 676 с.
15. Пуцентейло, П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2007. 344 с.
16. Панченко, Ю. В., Лугінін О. Є., Фомішин С. В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму : навч. посіб. Херсон: Олді-плюс, 2013. 342 с.
17. Скібіцька Л. І., В. І., Сівашенко Т. В., Чичкан-Хліповка Ю. М. Офісний менеджмент: навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2014. 616 с.
18. Чкан А. С., Маркова С.В., Коваленко Н.М. Самоменеджмент. Запоріжжя: ЗНУ, 2014. 84 с.
19. Чорненька, Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. К. : Атіка, 2006. 264 с.
20. Холлоуей, Дж. К. Туристический бизнес : пер. с 7 -го англ. изд. / Дж. К. Холлоуей, Н. Тейлор. К. : Знання, 2007. 798 с.
21. Шевчук С. П., Скороходов В. А., Жуковська В. М. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): навчальний посібник. К.: «Видавничий дім «Професіонал», ЦУЛ, 2010. 184 с.
22. Baum T. Human resource management for the tourism, hospitality and leisure industries. Cengage Learning. 2006.
23. Beech J. The Business of Tourism Management. Pearson Education, 2005.
24. Pender L., Sharpley R. The Management of Tourism. – Sage Publications. London, 2005.

## **9. Інформаційні ресурси**

1. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України [офіційний сайт]. URL: <http://www.me.gov.ua>.
2. Державна служба статистики. [офіційний сайт]. URL:

<http://www.ukrstat.gov.ua>.

3. Департамент туризму та курортів при Міністерстві економічного розвитку і торгівлі України. [офіційний сайт]. URL: <http://tourism.gov.ua> .

4. Міністерство аграрної політики та продовольства України [офіційний сайт]. URL: [www.minagro.gov.ua](http://www.minagro.gov.ua).

5. Всесвітня туристична організація [офіційний сайт]. URL: <https://www.unwto.org>.