



Силабус курсу Менеджмент туризму

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Галузь знань 24 Сфера обслуговування
Спеціальність 242 Туризм
Освітньо-професійна програма «Туризм»

Рік навчання: 3, Семестр: 6

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП к.е.н., доцент. Камінський Богдан Адамович

Контактна інформація bogdan_kam@ukr.net, +380677651043

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, визначити 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. ТУРИСТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ. ПРИНЦИПИ І МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ	Вивчити та зрозуміти основні категорії і складові туристичної індустрії. Функції туризму. Зміст і цілі менеджменту туризму. Основні завдання менеджменту туристичних підприємств як суб'єктів ринкової економіки. Сфери менеджменту: виробництво, фінанси, кадри, нововведення, маркетинг. 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, стандартизовані тести

		обслуговування, персонал. Ключові задачі 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: законом відповідності систем цілям; законом відповідності організації системи зовнішньому середовищу; законом інтеграції управління; законом економії часу; законом інерції систем; законом еластичності систем; законом безперервного удосконалення систем. Зрозуміти сутність, природу 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. ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ І БІЗНЕС-СИСТЕМИ В ТУРИЗМІ: ОСНОВИ ПРОЕКТУВАННЯ І ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ	Вивчити та зрозуміти інфраструктуру туристичної індустрії, як матеріальну основу формування туристичних продуктів і послуг. Туристичний продукт: складові і структура. Туристичний продукт і туристична послуга – відмінності і взаємозв'язок. Основи проектування туристичного продукту. Етапи розробки туристичних маршрутів. Технологічна карта підготовки, реалізації та проведення туру. Організаційно-структурна модель бізнес-системи туристичного підприємств. Цілепокладання у туристичному бізнесі – побудова дерева цілей. Фактори, що забезпечують успіх туристичної організації.	Поточне опитування, ділова ситуація
2 / 1	Тема 4. ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИЗМУ	Вивчити та зрозуміти 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	Поточне опитування, стандартизовані тести

		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.	
2 / 1	Тема 5. ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ	Вивчити та зрозуміти сутність і задачі 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 опитуванн, стандартизовані тести
2 / 1	Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ	Вивчити сутність функції організації: Поняття і складові організаційної діяльності. Організаційна структура туристичної фірми як результат організаційної діяльності. Централізація і децентралізація при побудові організаційної структури туристичного підприємства. Визначення обов'язків і повноважень. Делегування повноважень. Елементи процесу делегування. Типи повноважень: лінійні, штабні, функціональні. Діапазон контролю. Фактори, які визначають діапазон контролю. Механізми координації. Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація. Горизонтальна координація: взаємні комунікації; тимчасові робочі групи. Загальна характеристика типів організаційних структур. Механістичні та органічні структури та їх поширення на підприємствах туристичної індустрії. Переваги й недоліки різних типів організаційних структур.	Поточне опитуванн, стандартизовані тести
2 / 1	Тема 7. МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ. ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА	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.	Поточне опитуванн, стандартизовані тести

		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.	
2 / 1	Тема 8. КОНТРОЛЮВАННЯ ТА РЕГУЛЮВАННЯ ЯК ЗАГАЛЬНІ ФУНКЦІЇ 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. Регулювання та його місце в системі управління. Види регулювання. Етапи процесу регулювання.	Поточне опитуванн, стандартизовані тести
2 / 1	Тема 9. КОМУНІКАЦІЇ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ	Вивчити та зрозуміти поняття комунікації та її роль у системі менеджменту. Процес комунікації: модель; основні етапи та елементи. Комунікаційні бар'єри: вибіркоче 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 опитуванн, стандартизовані тести
2 / 1	Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЙНА ЕФЕКТИВНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ	Вивчити та зрозуміти поняття організаційної ефективності. Підходи до вивчення організаційної ефективності: цільовий, системний, вибіркочвий. Критерії ефективності організаційної діяльності. Поняття ефективності управління. Ключові елементи системи оцінки ефективності управлінської діяльності. Оцінка ефективності діяльності функціональних менеджерів.	Ділові ситуації
2 / 1	Тема 11. КЕРІВНИЦТВО ТА ЛІДЕРСТВО	Вивчити та зрозуміти поняття та загальну характеристику керівництва. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Основні фактори та визначальні аспекти керівництва. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. Адаптивне керівництво. Влада як елемент примушення. Форми впливу та влади. Теорії лідерства. Типологія лідерів. Поняття стилю	Ділові ситуації

		керівництва та континууму стилів керівництва. Характеристика та класифікація стилів керівництва. Фактори та передумови формування стилів керівництва. Критерії оцінювання стилю менеджера. Особливості національних систем керівництва.	
2/ 1	Тема 12. КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЯК СКЛАДОВА ЇХ РОЗВИТКУ	Вивчити та зрозуміти правила виготовлення візитних карток, розробка брендів, логотипів, порт фоліо тощо. Рекламна та інтернет-продукція. Корпоративна візитна картка. Ділові подарунки. Діловий одяг. Фірмовий одяг.	Поточне опитуванн, стандартизовані тести
4 / 2	Тема 13. КОНФЛІКТИ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ ТА ЕТИЧНІ СПОСОБИ ЇХ ПОДОЛАННЯ	Вивчити та зрозуміти природу конфліктів в організації, їх зміст і види. Причини конфліктів і їх усунення. Роль керівника в конфліктних ситуаціях. Принципи і методи управління конфліктами. Формування позитивного мікроклімату на підприємстві та профілактика конфліктних ситуацій. Просторові межі конфлікту. Динаміка конфлікту, етапи конфлікту. Інцидент. Етичні способи управління конфліктом, його діагностика та попередження. Компроміс, стилі вирішення конфліктів у бізнесі.	Ділові ситуації

Літературні джерела

1. Богданова Ж.А. Поняття та види туристичної діяльності в Україні. *Вісник ЖДТУ. Сер.: Економічні науки.* 2019. №4 (50). С. 194-197.
2. Гріфін Р., Яцура В. Основи менеджменту: Підручник / Наук.ред. В. Яцура, Д.Олесневич. Львів: Бак, 2018. 624с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги XXI, 2020. 300 с.
4. Кіптенко Н.І. Менеджмент туризму: навчальний посібник. К.: Академвидав, 2012. 416 с.
5. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму: навчальний посібник. Чернівці: Рута, 2018. 240 с.
6. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: навч. посібн. К. : Центр навч. літ-ри, 2019. 272 с.
7. Міщук К.С. Можливості і форми освітнього туризму у розвитку професійних компетенцій менеджера. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки.* 2018. №4, Т.1. С. 91-94.
8. Поступна О.В. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Х.: НУЦЗУ, 2020. 235 с.
9. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 440 с.
10. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Підручник. К.:Академвидав. 2017. 472 с.
11. Ткаченко Т.І. Туристичний продукт як об'єкт виробничого підприємництва. *Культура народів Причорномор'я.* 2019. №67 С. 131.

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

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПІЗ)
30 %	40 %	30 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-4 по 5 балів) = 20 балів 2. Письмова робота = 80 балів	1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 5-13 по 5 балів) = 45 балів 2. Письмова робота = 55 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПІЗ – макс. 70 балів

Шкала оцінювання студентів:

За шкалою університету	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	задовільно	E (достатньо)
35-59		FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34	незадовільно	F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)