

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Тетяна ТЕСЛЕНКО
22.07.2024



ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МЕНЕДЖМЕНТ У ТУРИЗМІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній
ступінь

бакалавр

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність

242 Туризм

(шифр і назва)

Освітня програма

Туризм №51-02 від 10.06.2021

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

Статус навчальної дисципліни


обов'язкова

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання:

українська

Науково-педагогічний працівник: Тесленко Тетяна Вікторівна

	Кандидат економічних наук, доцент <small>науковий ступень та/або вчене звання (за наявності)</small>
	Досвід роботи: 39 років
	Автор: понад 100 науково-методичних праць <small>показники наукової активності (кількісні)</small>
	Лектор з навчальних дисциплін:
	Основи менеджменту, Менеджмент у туризмі Основи маркетингу <small>(перелік освітніх компонентів, що викладаються)</small>
	Організація транспортних послуг Організація туризму Основи демографії

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Мета вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент у туризмі» - засвоєння теоретичних положень та надбання практичних навичок з управління і реалізації управлінських рішень, характерних для туристичної діяльності, формування навичок планування і організації діяльності туристичних підприємств, мотивації і контролю роботи персоналу, опанування методами аналізу і оцінки ефективності управлінських рішень в сучасних умовах функціонування туристичного ринку.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни

«Економічна теорія»

«Основи менеджменту та маркетингу»

«Інформаційні системи та технології»

«Філософія»

«Організація туризму»

Форми проведення занять: *лекції, семінарські заняття*

Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за певний період навчання (навчальний семестр, навчальний рік).

З навчальної дисципліни «Менеджмент у туризмі» передбачено:

- для денної форми навчання – залік;

- для заочної форми навчання – залік.

Результати вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент у туризмі» вміння:

- застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;
- розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;

- ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;

- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

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

- застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;

- встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;

- проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;

- проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань;

- діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості;

- управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;

- адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;

- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань;

- виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;

- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;

- професійно виконувати завдання в невизначених і екстремальних ситуаціях.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні **НАБУТИ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ЩОДО:**

1) здатності до критичного мислення, аналізу та синтезу;

2) прагнення до збереження навколишнього середовища;

3) навичок використання інформаційних та комунікаційних технологій;

4) вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми;

5) здатності спілкуватися іноземною мовою;

6) навичок міжособистісної взаємодії;

7) здатності планувати та управляти часом;

8) здатності здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію;

9) знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

10) здатності аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій;

11) розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів;

12) розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

13) здатності розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

14) здатності забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;

15) здатності здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

16) здатності до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форма навчання	денна	Обсяг	3	кредитів ЄКТС,	90	(годин)
Курс	III	Групи	Т-			

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна та індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семинари	Практик. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Особливості туризму як об'єкту управління.	11	6	2	4		5
2	Тема 2. Система управління туризмом	11	6	2	4		5
3	Тема 3. Функції та принципи менеджменту в туризмі	11	6	2	4		5
4	Тема 4. Мотивація в туризмі і мотиви подорожей	11	6	2	4		5
5	Тема 5. Функція контролю в системі управління туристичним підприємством	11	6	2	4		5
6	Тема 6. Стил ь і методи управління туристичною фірмою	13	6	2	4		7
7	Тема 7. Управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств на основі брендінгу	11	6	2	4		5
8	Тема 8. Концептуальні основи управління персоналом для досягнення конкурентних переваг в індустрії туризму	11	6	2	4		5
	Разом за семестр	90	48	16	32		42

Література та навчальні матеріали:

Основна:

1. Ефективне управління розвитком індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі : колект. монограф. ; за заг. ред. В. В. Джинджояна. Дніпро : Дніпров. гум. ун-т, 2022. 226 с.
2. Мандюк Н.Л., Манько А.М. Менеджмент у туризмі : навч. посібник. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2022. 198 с.
3. Білорус Т.В. Менеджмент: практикум. навчальний посібник К. : Київський університет, 2020. 185 с.
4. Негрей М.В., Тужик К.Л. Теорія прийняття рішень. К.: Центр навчальної літератури, 2018. 272с.
5. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.

Додаткова :

1. Рульєв В.А., Гуткевич С.О. Менеджмент. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 312 с.
2. Лі Цзиці. Лідерські якості менеджерів: вектори успіху [Монографія]. К. : Центр навчальної літератури, 2018. 184 с.
3. Тесленко Т. В. Кадрове забезпечення готельно-ресторанної справи в транспортних локаціях України / Романко О. В. (тези доп.) // I Міжнародна науково-практична конференція «Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку», Запоріжжя, 9-10 грудня 2021 р.) / за заг. ред. Н.В. Маковецької, Л.В. Безкоровайної. Запоріжжя: Запорізький національний університет, С.191-192.
4. Менеджмент туристичної галузі : підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.

Політика курсу

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням виконуваних робіт:

- семінари/самостійна/індивідуальна тощо: 60% семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 60;
- модульна контрольна робота: 40% семестрової оцінки (максимальна кількість балів – 40).

Підсумкова максимальна кількість балів – 100.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 20% від визначених балів за даний вид роботи. Студенти виконують декілька видів письмових робіт (есе, підготовка рефератів). Перескладання (модулів, контрольних робіт) відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).

Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в практичній (письмовій) роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату (обману). Відвідання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і семінарські заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.

Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час семінарського заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном (смартфоном), планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

Критерії оцінювання знань:

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	зараховано	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.
83–89	зараховано	B	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до максимальної.
75–82	зараховано	C	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками.
68–74	зараховано	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять помилки.
60–67	зараховано	E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.
35–59	не зараховано	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34	не зараховано	F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний; не сформовані необхідні практичні навички роботи; всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

Перелік питань до підсумкового контролю:

1. Назвіть основні фази класичного менеджменту туризму.
2. Охарактеризуйте відмінні риси туристичного менеджменту.
3. Які існують особливості регіональної системи управління туризмом?
4. Які основні проблеми регіональної системи управління негативно впливають на розвиток туризму?
5. У чому полягають зовнішні ефекти туристичного продукту?
6. Назвіть причини неоднорідності туристського попиту.
7. Поясніть особливості впливу комплексності туристичних послуг на процес управління туристичною діяльністю.
8. Охарактеризуйте сутність системи в туризмі.
9. Дайте визначення туризму як системі управління, назвіть її підсистеми.
10. Дайте характеристику зовнішньому оточенню туристичної системи.
11. Які суспільні системи впливають на туристичну сферу?
12. Охарактеризуйте результати впливу економіки на туризм.
13. Назвіть економічні фактори, що негативно та позитивно впливають на розвиток туризму.
14. Перелічіть функції туризму, дайте їм характеристику.
15. В чому полягає сутність ефекту зайнятості населення та згладжування від здійснення туристичної діяльності?
16. Поясніть сутність виробничої функції туризму і процесу нівеляції платіжного балансу.
17. В чому полягає сутність візитного менеджменту та який інструментарій він використовує?
18. Яке визначення має політика туризму і який вплив робить політика на туристичну сферу?
19. В чому полягає сутність організаційної структури туристичного підприємства?
20. Якими складовими характеризується організаційна структура туристичного підприємства?
21. Охарактеризуйте вплив туризму на економіку
22. Що означає «організаційна культура підприємства» і яку роль вона відіграє у розвитку підприємства?
23. Охарактеризуйте типи організаційної культури за класифікацією С.Хонді.
24. В чому полягає сутність управління туристичною структурою?
25. Що відноситься до ланок та рівнів управління в організаційній структурі і які типи рівнів управління ви знаєте?
26. Що таке горизонтальний та вертикальний розподіл праці і які існують їх види?
27. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління, назвіть її переваги та недоліки.

28. В чому полягає сутність лінійно-функціональної структури організації і які її переваги та недоліки?
29. Охарактеризуйте функціональну структуру управління і перелічіть переваги та недоліки цієї структури.
30. Назвіть основні аспекти формування організаційних структур та фактори, що впливають на організаційну структуру підприємства.
31. Перелічіть основні етапи, принципи та завдання проектування організаційної структури управління.
32. Дайте визначення функції та процесу управління, поясніть їх зміст.
33. Дайте характеристику основним функціям менеджменту та поясніть сутність їх взаємозв'язку.
34. Перелічіть основні принципи формування планів організації.
35. В чому полягає сутність планування у туризмі та зміст стратегічного і тактичного планування?
36. Наведіть характеристику організаційної функції в туризмі та поясніть взаємозв'язок функцій організації і планування.
37. Які принципи полягають в основі здійснення організаційної функції?
38. Дайте визначення поняттю «принципи управління» і характеристику загальним принципам управління.
39. В чому полягає сутність принципу поєднання централізації і децентралізації?
40. Назвіть форми демократизації управління.
41. Поясніть зміст принципу стійкості і мобільності системи управління.
42. Яку роль відіграє інформація про мету подорожі?
43. З якою метою проводиться систематизація причини (мотивів) подорожей і які види мотивацій подорожі туристів ви знаєте?
44. Які складові входять до фізичної мотивації подорожей і що є головною причиною психологічної мотивації туризму?
45. В чому полягає сутність міжособової і культурної мотивації?
46. До яких груп мотивації відносяться соціальні контакти, лікування та спорт?
47. До яких груп мотивації належать релігійні причини подорожей, відвідування друзів, знайомих, родичів?
48. Мотивація як функція менеджменту в сучасних умовах
49. За якими групами підрозділяються сучасні теорії мотивації?
50. На яких людських якостях ґрунтуються змістовні та процесуальні теорії мотивації?
51. Поясніть сутність теорії мотивації по Маслоу, назвіть її недоліки.
52. Дайте характеристику типам потреб, що відносяться до теорії потреб МакКлелланда.
53. Які існують категорії чинників у двох-факторної теорії Герцберга.
54. Що є основними положеннями теорії очікувань та теорії справедливості?
55. Охарактеризуйте модель Портера – Лоулера.
56. За якими групами здійснюється класифікація туристських мотивацій при виборі подорожі та в чому полягає їх сутність?

57. Дайте характеристику категоріям туристських мотивів, назвіть існуючі бар'єри до подорожі.
58. Перелічіть та охарактеризуйте основні етапи прийняття рішення про покупку турпродукту.
59. Дайте визначення поняттю «контроль» та характеристику функції контролю.
60. В чому полягає сутність контролю в менеджменті і як визначається його ефективність?
61. Яке значення має система контролю в процесі управління і які вимоги до неї ставляться?
62. Поясніть дію і роль зворотного зв'язку у системі контролю.
63. Який зміст має критерій визначення меж контролю?
64. Охарактеризуйте попередній контроль, його види, назвіть області в яких він використовується.
65. У яких випадках використовується поточний контроль і що є метою завершального контролю?
66. Перелічіть етапи процедури контролю та дайте їм стислу характеристику.
67. Яке визначення має поняття «стиль управління» і за якими групами класифікуються стилі управління?
68. Дайте характеристику авторитарного та демократичного стилів управління.
69. Які відмінні риси властиві ліберальному стилю управління?
70. Які ви знаєте різновиди особових профілів рішень?
71. Що таке методи управління і які їх види ви знаєте?
72. Розкрийте зміст організаційно-адміністративних методів управління.
73. Охарактеризуйте економічні методи управління, назвіть їх форми.
74. Назвіть характерні риси соціально-психологічних методів управління і основну мету їх використання.
75. В чому полягає сутність самоврядування в організаціях?
76. Назвіть основні форми виробничої демократії.
77. Що означає поняття «конкурентні переваги організації» і які види ресурсів лежать в основі конкурентних переваг?
78. Які два види конкурентних переваг ви можете назвати і в чому їх різниця?
79. Назвіть найбільш часто використовувані напрями діяльності організацій індустрії туризму по досягненню конкурентних переваг, а також необхідні умови їх здійснення і можливі ризики.
80. Що розуміється під термінами «бренд» і «брендінг»?
81. Назвіть шість особливостей поняття «бренд», розкрийте їх сутність.
82. Які конкурентні переваги організації індустрії туризму забезпечує наявність відомого бренду?
83. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи створення і управління брендами організації.
84. Які стратегії вибору назви бренду ви знаєте, які їх переваги і недоліки?

85. Які стратегії брендингу використовуються організаціями в туризмі?
86. Перелічіть рівні лояльності споживачів до бренду організацій індустрії туризму.
87. Які основні принципи формування конкурентоздатного бренду в туризмі ви можете назвати?
88. У чому сенс стратегії диференціації бренду в організаціях індустрії туризму?
89. Що розуміють під якістю туристичних послуг та з якою метою в індустрії туризму розробляються стандарти обслуговування?
90. Яку роль відіграє персонал в поліпшенні якості туристичних послуг?
91. Які вимоги пред'являються до персоналу туристичної сфери?
92. Назвіть основні складові розвиненої корпоративної культури в організаціях індустрії туризму.
93. Які проблеми формування корпоративної культури є в даний час в організаціях сфери туризму?
94. Назвіть основні причини підвищення ефективності використання персоналу туристичних підприємств.
95. Який основний зміст поняття «корпоративна культура» і які форми впливу корпоративної культури на конкурентоздатність туристичних підприємств ви знаєте?
96. Охарактеризуйте зовнішню та внутрішню сторони корпоративної культури.
97. Які командні ролі працівників в організації індустрії туризму ви знаєте?
98. Які існують методи вивчення персоналу з погляду їх сумісності для роботи в міжнародній команді?
99. Які схеми організації турів ви знаєте?
100. За якими категоріями поділяються напрями співпраці туроператора з іноземним партнером?
101. Дайте характеристику прямої організації турів і опосередкованої організації зарубіжних турпоїздок.
102. В чому полягає сутність взаємовпливу підприємств туристичної індустрії?
103. Назвіть види стратегічної співпраці у сфері туризму.
104. Що розуміють під співпрацею по ланцюгу постачань?
105. Дайте характеристику співпраці на основі здібностей.
106. В чому полягає сутність співпраці на основі пропозиції.
107. Охарактеризуйте конкурентну співпрацю