

# Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

## Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

## Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



### СИЛАБУС

#### навчальної дисципліни

#### Менеджмент туризму

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

#### обов'язкова

(вказати: обов'язкова)

#### Освітньо-професійна програма Міжнародний туризм

(назва програми)

#### Спеціальність 242 "Туризм"

(вказати: код, назва)

#### Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"

(вказати: шифр, назва)

#### Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

#### Факультет Географічний

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

#### Мова навчання українська

(вказати: на яких мовах читається дисципліна)

#### Розробник: Іванунік Віталій Олександрович, доцент кафедри географії та менеджменту туризму

к.геогр.н.

(вказати авторів (викладач (ів)), їхні посади, наукові ступені, вчені звання)

#### Профайл викладача

[http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data\[6678\]\[caf\\_pers\\_id\]=1087&commands\[6678\]=item](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data[6678][caf_pers_id]=1087&commands[6678]=item)

Контактний тел.

050 154 67 62

E-mail:

[v.ivanunik@chnu.edu.ua](mailto:v.ivanunik@chnu.edu.ua)

Сторінка курсу в Moodle

<https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=1739>

Консультації

за графіком консультацій викладачів на сайті:

<http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/07navchproc>

**1. Мета навчальної дисципліни** полягає у формуванні та розвитку професійних компетентностей фахівців для здійснення ефективної діяльності в сфері вивчення та освоєння принципів управління туристичною галуззю; здобуття практичних навичок формування асортименту туристичного підприємства, етапів планування туристичних подорожей, програмного їх забезпечення; встановлення ефективної взаємодії між туристичними підприємствами і транспортними компаніями; отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, методів активізації туристів, визначення програмних заходів у відповідності до мети подорожі, запитів споживачів, сезонності тощо; формування навичок організації обслуговування клієнтів туристичного агентства у відповідності до стандартів якості обслуговування; забезпечення безпеки туристичних подорожей.

**Пререквізити.** Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Організація туризму», «Основи менеджменту», «Економіка та фінанси підприємств».

## **2. Результати навчання:**

### *Знати:*

- особливості організації, планування, мотивації та контролю в галузі туризму; уміти організувати процес виконання управлінських завдань відповідно до принципів менеджменту, виходячи з аналізу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища туристичного підприємства.

- готовність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

- організувати та планувати бізнес-діяльність туристичних підприємств, забезпечувати мотивацію та контроль цієї діяльності, виходячи з аналізу факторів зовнішнього та внутрішнього бізнес-середовища.

- як управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

### *Вміти:*

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

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

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

- відповідально застосовувати знання у практичних ситуаціях.

- аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

### 3. Опис навчальної дисципліни

#### 3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни <i>Менеджмент туризму</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид Підсум. контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	4	7	6,0	180	2	45	30	-	-	105	-	іспит
Заочна	4	7	6,0	180	2	10	8	-	-	162	-	іспит

#### 3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		Л	П	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
<b>Теми лекційних занять</b>	<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні поняття</b>												
<b>Лекція 1:</b> Сутність менеджменту в туризмі	15	3	5	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 2:</b> Туристична організація як соціальна структура	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 3:</b> Організаційні структури управління в туризмі	15	3	5	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 4:</b> Фактори та принципи в менеджменті туризму	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 5:</b> Планування як функція менеджменту туристичного підприємства	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 6:</b> Організація виробництва туристичних послуг як функція туристичного менеджменту	15	3	5	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 7:</b> Мотивація та стимулювання в туризмі	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Змістовий модуль 2. Особливості менеджменту в туризмі</b>												
<b>Лекція 8:</b> Функція контролю в туризмі	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 9:</b> Система	15	3	5	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-

методів менеджменту у роботі підприємств туристичного сервісу													
<b>Лекція 10:</b> Управлінські рішення у менеджменті туристичних підприємств	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 11:</b> Сучасні технології управління колективами в туризмі	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 12:</b> Комунікаційні процеси в сфері управління тур підприємством	15	3	5	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 13:</b> Ефективність менеджменту в туризмі	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 14:</b> Соціальна відповідальність в тур підприємстві	10	3	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Лекція 15:</b> Юридичні аспекти менеджменту туризму	15	3	5	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
<b>Всього годин</b>	<b>180</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>105</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 3.3. Теми практичних (семінарських) занять

№	Назва теми	К-ть год.	К-ть год.
1.	<b>Практичне заняття:</b> Планування та розробка документації для управління кадрами	5	5
2.	<b>Практичне заняття:</b> Організація та контроль за черговістю етапів створення туристичного підприємства.	5	5
3.	<b>Практичне заняття:</b> Мотивація у професійно-соціальному сегменті для працівників туристичного обслуговування	5	5
4.	<b>Практичне заняття:</b> Аналіз стилістики керівних процесів в туристичній сфері	5	5
5.	<b>Практичне заняття:</b> Розрахунково-аналітична робота з бронювання	5	5
6.	<b>Практичне заняття:</b> Розрахунково-аналітична робота при аналізі номерного фонду	5	5
	<b>Всього</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

### 3.4. Зміст завдань для самостійної роботи

№	Назва теми	К-ть год.
1	Підприємства галузі туризму	7
2.	Соціокультурний фактор.	7
3.	Централізація та децентралізація в туризмі	7
4.	Принципи узгодження прав, обов'язків та відповідальності	7
5.	Методи аналізу туристичного підприємництва	7
6.	Торгові ритми в тур бізнесі	7
7.	Закони про працю	7
8.	Новітні технологічні системи контролю в туризмі	7
9.	Соціальні мережі як фактор роботи підприємства	7
10.	Вплив на діяльність підприємств типів особистих характері	7
11.	Стили керівництва	7
12.	Інформаційна безпека	7
13.	Трудові ресурси: якість, міграція соціокультурна толерантність	7
14.	Роль керівника в творчих проектах	7
15.	Професійна етика в туризмі	7
	Всього	105

\*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

#### 4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- лекція, аналіз, пояснення, проблемна ситуація, консультація;
- дослідна робота та метод проекту;
- презентації, відеоматеріали;
- електронне та інтерактивне онлайн-навчання (Moodle, Google Meet);
- самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

#### 5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали).

#### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та практична робота				Підсумкови й тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теор. (тести)	Практ./семін.	Теор. (тести)	Практ./семін.		
15	15	15	15	40	100

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Зараховано	A (90-100)	відмінно
	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незараховано	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

### 6. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- проекти (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- контрольні роботи;
- завдання на лабораторному обладнанні, тренажерах, реальних об'єктах тощо;
- ситуаційні завдання та їх вирішення у групах.

### 7. Форми поточного і підсумкового контролю та оцінювання

*Форми поточного контролю:*

- усна (відповідь студента під час семінарського заняття);
- захист презентації;
- письмова (тестування);

*Форма підсумкового контролю:* іспит.

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання є:

- контрольні тестування;
- презентації результатів виконаних завдань і досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах.

Поточний контроль здійснюється під час практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (презентацій чи тематичних тестувань). Кількість передбачених балів за різні види робіт зазначені у силабусі, робочій програмі, в системі дистанційного навчання Moodle, куди за умови онлайн-навчання студенти завантажують роботи, і де здійснюється тестовий контроль, та оголошуються під час занять (або виставляються в Moodle). Оцінки (бали) за самостійну роботу виставляються за її виконання у формі презентації в день захисту.

Тестові завдання різних форм розроблені до змістових модулів і покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

## 8. Рекомендована література

1. Бізнес-менеджмент: навч. посіб. / Л. І. Федулова, В. Г. Федоренко та ін.); за заг. ред. Л. І. Федулової. – К.: МАУП, 2007. – 632 с.
2. Завадський Й. С. Менеджмент: Management: у 3 т. – 3-тє. доп. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2001.
3. Менеджмент: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.; за ред. Г. В. Щокіна, М. Ф. Головатого, О. В. Антонюка, В. П. Сладкевича – К.: МАУП, 2007. – 816 с.
4. Сладкевич В. П., Чернявський А. Д. Сучасний менеджмент організацій: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: МАУП, 2007. – 488 с.

### Додаткова

5. Гуменник В. І. Менеджмент організацій: навч. посіб. / В. І. Гуменник, Ю. С. Копчак, О. С. Кондур. – К.: Знання, 2012. – 503 с.
6. Лафта Дж. К. Эффективность менеджмента организации: учеб. пособие. – М.: Рус. деловая лит., 1999. – 320 с.
7. Менеджмент организаций: учеб. пособие / Л. А. Киржнер, Л. П. Киенко, Т. И. Лепейко и др. – К.: КНТ, 2006. – 688 с.
8. Немцов В. Д. Менеджмент організацій: навч. посіб. / В. Д. Немцов, Л. С. Довгань, Г. Ф. Сініок. – К.: ТОВ "УВПК "ЕксОб", 2001. – 392 с.
9. Осовська Г. В. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К.: Кондор, 2007. – 676 с.
10. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту: навч. посіб. – К.: Професіонал, 2004. – 432 с.
11. Ситник Й. С. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Й. С. Ситник. – Львів; К.: Триада плюс; Алерта, 2008. – 456 с.
12. Ситник Н. І. Управління персоналом: навч. посіб. / Н. І. Ситник – К.: Інкос, 2009 – 472с
13. Управління персоналом: навч. посіб. / М. Д. Виноградський, М. Д. Беляєва, А. М. Виноградська та ін. – К.: ЦНЛ, 2006. – 504 с.
14. Чернявський А. Д., Філіппов М. І. Управління конкурентоспроможністю підприємства: навч. посіб. – К.: Персонал, 2011. – 234 с.