

# 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 та готельно-ресторанного сервісу

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

#### обов'язкова

(вказати: обов'язкова)

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг

(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&comands\[6678\]=item](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data[6678][caf_pers_id]=1087&comands[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/enrol/index.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: «Технологія туристичної діяльності» «Туроперейтинг», «Основи менеджменту», «Економіка та ціноутворення в туризмі і готельно-ресторанному сервісі».

**2. Результати навчання.** У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких компетентностей:

- ЗК4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;
- ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії;
- ЗК13. Здатність планувати та управляти часом;
- ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно;
- 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;
- СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- СК17. Здатність до визначення економічних процесів; аналізу та обліку фінансово-економічної діяльності на рівні підприємства, в т.ч. у сфері готельно-ресторанного сервісу та туроперейтингу.

**Програмні результати навчання:**

- ПРН2. 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;
- ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);
- ПРН11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності;
- ПРН15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань;
- ПРН17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;
- ПРН19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань;

- ПРН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;
- ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;
- ПРН22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях;
- ПРН23. Знати економічні закони, категорії та процеси; особливості аналізу та обліку фінансово-економічної діяльності підприємств, в т.ч. у сфері готельно-ресторанного сервісу та турсервісу для розрахунку вартості основних і додаткових послуг гостинності та встановлення ціни на турпродукт.

**Студенти також мають:**

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

### 3. Опис навчальної дисципліни

#### 3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>Менеджмент туризму та готельно-ресторанного сервісу</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	4	7	5,0	150	2	30	30	-	-	90	-	іспит

#### 3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
<b>Теми лекційних занять</b>	<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні поняття.</b>					
<b>Лекція 1:</b> Сутність менеджменту в туризмі	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 2:</b> Туристична організація як соціальна структура	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 3:</b> Організаційні структури управління в туризмі	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 4:</b> Фактори та принципи в менеджменті туризму	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 5:</b> Планування як функція менеджменту туристичного підприємства	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 6:</b> Організація виробництва	10	2	2	-	-	6

туристичних послуг як функція туристичного менеджменту						
<b>Лекція 7:</b> Мотивація та стимулювання в туризмі	10	2	2	-	-	6
<b>Разом за ЗМ1</b>	<b>70</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42</b>
	<b>Змістовий модуль 2. Особливості менеджменту в туризмі</b>					
<b>Лекція 8:</b> Функція контролю в туризмі	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 9:</b> Система методів менеджменту у роботі підприємств туристичного сервісу	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 10:</b> Управлінські рішення у менеджменті туристичних підприємств	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 11:</b> Сучасні технології управління колективами в туризмі	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 12:</b> Комунікаційні процеси в сфері управління тур підприємством	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 13:</b> Ефективність менеджменту в туризмі	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 14:</b> Соціальна відповідальність в тур підприємстві	10	2	2	-	-	6
<b>Лекція 15:</b> Юридичні аспекти менеджменту туризму	10	2	2	-	-	6
<b>Всього годин</b>	<b>150</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>90</b>

### 3.3. Теми практичних (семінарських) занять

№	Назва теми	К-ть балів.	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	Кількість Годин
1	Підприємства галузі туризму	6
2.	Соціокультурний фактор.	6
3.	Централізація та децентралізація в туризмі	6
4.	Принципи узгодження прав, обов'язків та відповідальності	6
5.	Методи аналізу туристичного підприємництва	6

6.	Торгові ритми в тур бізнесі	6
7.	Закони про працю	6
8.	Новітні технологічні системи контролю в туризмі	6
9.	Соціальні мережі як фактор роботи підприємства	6
10.	Вплив на діяльність підприємств типів особистих характері	6
11.	Стилі керівництва	6
12.	Інформаційна безпека	6
13.	Трудові ресурси: якість, міграція соціокультурна толерантність	6
14.	Роль керівника в творчих проектах	6
15.	Професійна етика в туризмі	6
	Всього	90

*\*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;
- практичні роботи (розрахунково-аналітичні);
- 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).

**Критерії оцінювання за основними видами робіт – [завантажити >>>](#)**

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D	задовільно	
50-59	E		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

			пліни
--	--	--	-------

## 6. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- контрольні тестування;
- усне опитування;
- захист і презентація результатів виконаних практичних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- доповідь із презентацією з теоретичних питань.

## 7. Форми поточного і підсумкового контролю та оцінювання

*Форми поточного контролю:*

- усна (відповідь студента по теорії щодо виконання практичних завдань);
- захист і презентації результатів виконаних практичних завдань;
- письмова (тестування);

*Форма підсумкового контролю:* іспит (тестування).

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; презентації чи тематичні тестування). Кількість передбачених балів за різні види робіт також зазначені у силабусі та в системі дистанційного навчання Moodle, куди студенти можуть завантажувати роботи, і де здійснюється тестовий контроль. Результати оголошуються під час занять та/або виставляються в Moodle. Самостійна робота враховується при складанні поточних і підсумкових тестів та усних відповідей на семінарах, під час захистів практичних і лабораторних робіт.

Перелік запитань розроблені до кожного змістового модуля. Підсумкові тести на іспит покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

### **Визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти:**

Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №4 від 28.03.2022 року)» (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування навчальних елементів, а також отримання додаткових балів за результатами **неформальної освіти**:

- робота чи стажування за фахом, що підтверджується документом із підприємства та забезпечує набуття компетентностей, передбачених навчальною дисципліною;
- проходження безкоштовних навчальних тренінгів (вебінарів, семінарів), що проводяться на платформі Prometheus (<https://prometheus.org.ua>) та інших фахових платформах, за умови отримання безкоштовного сертифікату.

Результати зараховуються лише для відповідних тем лекційних і семінарських занять, практичних і лабораторних завдань даної навчальної дисципліни у кількості балів, що виділяються на цей навчальний елемент.

### **Розподіл балів, які отримують студенти**

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

## **8. Рекомендована література**

### ***Основна 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 література***

5. Гуменник В. І. Менеджмент організацій: навч. посіб. / В. І. Гуменник, Ю. С. Копчак, О. С. Кондур. – К.: Знання, 2012. – 503 с.
6. Немцов В. Д. Менеджмент організацій: навч. посіб. / В. Д. Немцов, Л. Є. Довгань, Г. Ф. Сініюк. – К.: ТОВ "УВПК "ЕксОб", 2001. – 392 с.
7. Осовська Г. В. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К.: Кондор, 2007. – 676 с.
8. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту: навч. посіб. – К.: Професіонал, 2004. – 432 с.
9. Ситник Й. С. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Й. С. Ситник. – Львів; К.: Тріада плюс; Алерта, 2008. – 456 с.
10. Ситник Н. І. Управління персоналом: навч. посіб. / Н. І. Ситник – К.: Інкос, 2009 – 472с
11. Управління персоналом: навч. посіб. / М. Д. Виноградський, М. Д. Беляєва, А. М. Виноградська та ін. – К.: ЦНЛ, 2006. – 504 с.
12. Чернявський А. Д., Філіппов М. І. Управління конкурентоспроможністю підприємства: навч. посіб. – К.: Персонал, 2011. – 234 с.