

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент туризму

обов'язкова професійна
за освітньо-професійною програмою «Туризм»
підготовки бакалавра
у галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
за спеціальністю 242 «Туризм»
мова навчання – українська

Рекомендовано кафедрою менеджменту
на 2021- 2022 навчальний рік.
Протокол від «31» серпня 2021 року
№ 1

Силабус розроблений відповідно до Робочої програми навчальної дисципліни «Менеджмент туризму»

2021 рік

Загальна інформація про дисципліну

Анотація дисципліни

Навчальна дисципліна «Менеджмент туризму» є введенням в проблематику менеджменту туристичної діяльності. Розглядаються загальні закономірності й принципи розвитку менеджменту туризму, основні елементи туристських організацій, система, структура, функції, методи і стиль управління підприємствами в туристичному бізнесі, особливості кадрового забезпечення, в тому числі критерії добору працівників підприємств туристичної індустрії. Увага приділяється як наданню здобувачам вищої освіти (далі – здобувачі) – майбутнім фахівцям відповідних навичок і вмінь реалізації своєї управлінської ідеї та результатів праці на користь організації та суспільства, так і формуванню лідерських якостей, уявлення про мистецтво спілкування й організації проведення ділових нарад і переговорів, навичок в управлінні конфліктами і стресами, що виникають на підприємствах туристичної індустрії.

Відмінною особливістю даного курсу є те, що під час аудиторних занять розглядаються не тільки конкретні теоретичні аспекти менеджменту туризму як управлінської технології в ринковій економіці, але і має практичне спрямування та забезпечує кваліфіковану професійну підготовку майбутніх фахівців в нових соціально-економічних умовах та в умовах розвитку туристичного бізнесу України.

Інформація про науково-педагогічного працівника

Загальна інформація	Поступна Олена Вікторівна, доцент кафедри менеджменту, доктор наук з державного управління, доцент
Контактна інформація	м. Харків, вул. Лермонтовська, 28, Робочий номер телефону – 707-18-02
E-mail	postupna@nuczu.edu.ua
Наукові інтереси	— ефективність менеджменту в туристичній діяльності; — ризик-менеджмент у туризмі; — система комунікації в управлінні організаціями туристичної галузі
Професійні здібності	— професійні знання і значний досвід теоретико-методологічних питань управлінської діяльності; — значний досвід проведення навчальних занять у вищій школі із застосуванням творчих форм роботи
Наукова діяльність за освітнім компонентом	Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?user=DJIY8VoAAAAJ&hl=ru ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0622-0966

Час та місце проведення занять з дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» проводяться згідно із затвердженим розкладом. Електронний варіант розкладу розміщено на сайті Університету (<http://rozklad.nuczu.edu.ua/time>)

Table/group).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щовівторка з 13.00 до 14.00 в аудиторії № 5 Навчально-науково-виробничого центру НУЦЗУ. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

Мета вивчення дисципліни: вивчення сутності основних понять, категорій і методологічних аспектів організації діяльності менеджменту з урахуванням особливостей функціонування й розвитку туристичної галузі в умовах ринкових відносин; надання здобувачам – майбутнім фахівцям відповідних навичок і вмій реалізації своєї управлінської ідеї та результатів праці на користь організації та суспільства.

Вивчення дисципліни «Менеджмент туризму» забезпечує засвоєння матеріалу таких дисциплін загальної підготовки, як «Технології туристичної діяльності» та «Управління туристичними дестинаціями».

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти очна (денна)
Статус дисципліни (обов'язкова загальна або обов'язкова професійна або вибіркова)	обов'язкова професійна
Рік підготовки	3-й
Семестр	5-й
Обсяг дисципліни:	
- в кредитах ЄКТС	3,5
- кількість модулів	3
- загальна кількість годин	105
Розподіл часу за навчальним планом:	
- лекції (годин)	20
- практичні заняття (годин)	24
- семінарські заняття (годин)	-
- лабораторні заняття (годин)	-
- курсовий проект (робота) (годин)	-
- інші види занять (годин)	-
- самостійна робота (годин)	61
- індивідуальні завдання (науково-дослідне) (годин)	-
- підсумковий контроль (диференційний залік, екзамен)	екзамен

Передумови для вивчення дисципліни

Вивчення дисципліни «Менеджмент туризму» ґрунтується на знаннях, набутих здобувачами в результаті вивчення дисципліни загальної підготовки

на попередніх етапах навчання, такої як: «Туроперейтинг».

Результати навчання та компетентності з дисципліни

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити:

— досягнення здобувачами вищої освіти таких результатів навчання

Програмні результати навчання	ПРН
1	2
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	ПР06
Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	ПР07
Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	ПР09
Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)	ПР10
Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.	ПР12
Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	ПР15
Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.	ПР19
Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	ПР20
Дисциплінарні результати навчання	
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	
Здатність розуміти і пояснювати наявне туристичне законодавство, національні й міжнародні стандарти з обслуговування туристів.	
Здатність продемонструвати знання і розуміння про системний підхід до менеджменту туристичного підприємства.	
Здатність застосовувати і інтегрувати знання і розуміння понятійно-категоріального апарату дисципліни.	
Оволодіння вимогами до сучасного менеджера в туристичному бізнесі.	
Здатність забезпечувати відповідальність туристського продукту потребам і інтересам різних груп споживачів.	
Здатність володіти методами ризик-менеджменту, ефективності діяльності, планування та прогнозування розвитку туризму.	
Здатність планувати розвиток підприємств туристичної галузі.	
Здатність розрізняти різні види організацій в галузі туризму,	

1	2
виділяти основні їх елементи.	
Здатність визначати та пояснювати особливості туризму як об'єкта управління.	
Здатність працювати в групі над розробкою та прийняттям управлінських рішень.	
Здатність продемонструвати розуміння дотримання професійних і етичних стандартів високого рівня у діяльності в туристичній галузі.	
Здатність визначати та пояснювати особливості мистецтва спілкування, організації проведення ділових нарад і переговорів, управління конфліктами і стресами та ефективності менеджменту в туризмі.	

— формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:

Програмні компетентності (загальні та професійні)	ЗК, ПК
Вміння виявляти та вирішувати проблеми.	K09
Здатність планувати та управляти часом.	K13
Очікувані компетентності з дисципліни	
Здатність пояснювати основні форми продажу туристського продукту.	
Здатність застосовувати методи й інструменти мотивації персоналу.	
Здатність розрізняти різні види ринків туристичної індустрії та її складові.	
Здатність визначати та пояснювати нові організаційні підходи ринку туристичної індустрії.	
Володіти методами менеджменту в туристичній діяльності.	
Ефективно організовувати, управляти і планувати різні види менеджменту туристичних послуг.	
Використовувати інформацію щодо розроблених критеріїв добору працівників підприємств туристичної індустрії.	

Програма навчальної дисципліни

Теми навчальної дисципліни:

МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 1.1. Теоретико-методологічні засади туристичного менеджменту.

Вступ. Структура навчальної дисципліни, її мета та завдання.

Сутність понять «управління» та «менеджмент»: спільне та відмінне.

Основні підходи до змісту понять «управління» (діяльнісний, процесний, системний) та «менеджмент» (функціональний (вид діяльності),

організаційний (організація управління підприємством), процесний (процес розробки і прийняття управлінських рішень), апаратний (орган чи апарат управління), ланка керування (категорія людей (управлінський персонал – менеджер)), наука і мистецтво), їх характеристика.

Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Характеристика структури системи менеджменту. Наукові підходи до застосування менеджменту, характеристика основних з них: процесного, системного, ситуаційного.

Тема 1.2. Принципи та методи менеджменту з туризму.

Типи і види управління (технічне, державне, ідеологічне, господарське, управління соціальними процесам; лінійне, цільове, функціональне; оперативне, програмне, стратегічне).

Принципи менеджменту. Сутність поняття «принцип». Підходи до класифікації принципів управління. Основні економічні закони (закон вартості; закон відповідності виробничих відносин характеру продуктивних сил), на які спираються принципи управління.

Сучасні принципи менеджменту та їх характеристика. Загальні принципи: принцип оптимального поєднання централізації й децентралізації в управлінні; принцип поєднання державного регулювання і господарської самостійності в управлінні; принцип оптимального поєднання політичного і господарського керівництва; принцип поєднання інтересів індивіда і завдань організації; принцип поєднання права господаря і участі працівників в управлінні (принцип демократії); принцип оптимального поєднання галузевого і територіального підходів до управління; дисципліна; стабільність робочого місця для персоналу; винагорода персоналу; науковий підхід до управління.

Особливі (часткові) принципи управління: системності; багатофункціональності або єдності цілей; пропорційності; плановості; демократизації управління; поєднання матеріального і морального стимулювання; поєднання прав, обов'язків і відповідальності; економічності й ефективності; правильного підбору і розміщення кадрів; єдиноначальності; ієрархічності і зворотного зв'язку; стійкості і мобільності тощо.

Сутність, класифікація та характеристика методів менеджменту (організаційно-розпорядчі, соціальні методи).

Тема 1.3. Управлінські рішення в туристичному менеджменті.

Суть і види управлінських рішень. Стадії прийняття рішень. Ознаки, за якими класифікують управлінські рішення. Запрограмовані та незапрограмовані організаційні рішення. Вимоги до управлінських рішень.

Основні підходи до прийняття рішень: централізований, груповий, система участі, демократичний. Групове мислення, його переваги.

Процес прийняття рішень. Класичний підхід до прийняття управлінського рішення. Кроки процесу прийняття рішень.

Методи прийняття рішень. Моделювання, характеристика типів

моделей. Дерево рішень. Принцип безбитковості. Типи умов при прийнятті рішень. Групи методів прийняття управлінських рішень: неформальні (евристичні), колективний – обговорення і прийняття рішень, метод Дельфі, кількісні методи, індивідуальні стилі, матриця оцінки наслідків реалізації рішення, методи теорії ігор, дерево рішень, аналітично-систематичний.

Організація виконання рішень: зміст, види комунікації, ієрархічна структура. Контроль виконання рішень. Методи реалізації рішень.

МОДУЛЬ 2. БАЗОВІ ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

Тема 2.1. Планування діяльності організацій туристичної індустрії.

Функції менеджменту як вид управлінської діяльності. Сутність поняття «функції менеджменту». Кратка характеристика первинних функцій управління – планування, організації, мотивації, контролю, регулювання. Класифікація функцій менеджменту.

Поняття «планування». Місце планування серед функцій управління. Прогнозування як передумова планування. Система внутрішньо фірмового планування. Концепція управління за цілями, її позитивні та негативні ознаки. Декларація: сутність поняття, напрями цілей, персональна відповідальність.

Стратегія, її елементи (корпоративна місія; конкурентні переваги; культура та компетентність управління; ринки; ресурси; програми розвитку; продукція; організація справи; структурні зміни) та рівні. Стратегічне управління та стратегічне планування. Види стратегії (портфельна, фундаментальна, конкурентна, загально корпоративна (універсальна)).

Методи розробки планів (балансовий, нормативний, математичні).

Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Об'єктивні та суб'єктивні фактори, вплив яких стимулює або знижує попит на послуги підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Комерційні, регіональні, дедуктивні, статистично-математичні, прогностичні методи дослідження попиту на ринку готельно-ресторанних послуг.

Тема 2.2. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту.

Сутність організації. Основні вимоги до створення організації. Формальні й неформальні організації.

Види організацій. Класифікація організацій за різними ознаками. Одноосібне, кооперативні підприємства. Господарські товариства. Порівняльна характеристика основних елементів механізму функціонування різних організаційно-правових форм підприємницької діяльності.

Характеристики організацій: наявність ресурсів; залежність від зовнішнього середовища; наявність розподілу праці (горизонтальний і вертикальний розподіл); необхідність управління.

Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. Завдання системи менеджменту. Основні елементи внутрішньої структури організації. Структура організації. Технологія: сутність, групи та сфери застосування, основні характеристики, результати зміни технології. Модель внутрішнього

середовища організації.

Моделі організації як об'єктів управління. Модель механістичної конструкції організації. Модель організації як колективу, що сформований за принципом поділу праці. Модель організації як складної відкритої ієрархічної системи. Модель організації, що реалізує концепцію заінтересованих груп. Характерні риси моделей організацій.

Тема 2.3. Мотиваційна функція менеджменту.

Сутність мотивації, сукупність поглядів на її визначення. Функція мотивації. Широта мотиваційної структури, її ієрархічність. Розвиток теоретичних поглядів щодо мотивації, основні етапи.

Модель мотивування через потреби. Мотиваційний процес, його етапи та основні елементи (суб'єкти, об'єкти мотивації, система соціальних факторів: зовнішні мотиватори або стимули).

Потреба: визначення, сутність, характер походження, класифікація (за критеріями (природою, суб'єктом впливу, кількісною визначеністю і можливістю задоволення, характером і причиною виникнення), залежно від кількості визначеності й можливостей щодо задоволення (абсолютні, дійсні, платоспроможні, задоволені).

Мотив, стимул та стимулювання. Стимулювання праці. Види стимулів (матеріальні, нематеріальні) і стимулювання (моральне, соціальне). Оплата праці, її види. Принципи матеріального стимулювання.

Методи й інструменти мотивації персоналу. Принципи мотивації. Методи побудування ефективної системи мотивації персоналу в компанії. Система збалансованих показників (BSC): основні напрямки оцінки ефективності за BSC; елементи побудови BSC; «Панель інструментів» менеджера; етапи розробки проекту побудови BSC. Керування за цілями (MBO): сутність, базові принципи, система мотивації на основі KPI, її покрокова реалізація. Грейдування як інструмент мотивації персоналу: визначення, зміст, цілі, принципи, ресурси, основні етапи роботи над грейдинговою системою, основні фактори.

Тема 2.4. Контроль і регулювання як завершальні функції менеджменту.

Функція контролю в туризмі, його сутність, мета та завдання.

Основні види контролю в менеджменті. Попередній контроль, засоби його здійснення, ключові фактори. Контроль матеріальних ресурсів. Бюджет – важливий засіб попереднього контролю фінансових ресурсів. Поточний контроль. Роль зворотного зв'язку в управлінському процесі. Заключний контроль, його функції, етапи. Вироблення стандартів і критеріїв. Зіставлення зі стандартами і критеріями реальних результатів. Прийняття необхідних корегуючих дій.

Люди – невід'ємний елемент контролю. Властивості контролю. Своєчасність контролю.

Сутність функції регулювання. Види регулювання та їх

характеристика. Стабілізуюче, розпорядницьке та дисциплінарне регулювання.

Оперативне регулювання: сутність, його вплив та необхідність.

Етапи процесу регулювання.

МОДУЛЬ 3. ТУРИСТИЧНА ІНДУСТРІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

Тема 3.1. Особливості формування та розвитку інфраструктури туристичної індустрії.

Сучасний стан і особливості формування трудового потенціалу сфери туристичної індустрії. Особливе значення персоналу туристичного підприємства. Психофізичні здібності, які мусять мати особи, які бажають працювати у туристичній галузі. Основні місця працевлаштування у туристичному секторі. Умови ефективною системи обслуговування клієнта.

Особливості підготовки кадрів туристичної індустрії України. Вимоги до організації та змісту процесу підготовки фахівців для сфери туризму. Принципи, на яких ґрунтується сучасна модель професійної туристичної освіти.

Класифікація ринків туристичної індустрії. Складові сфери індустрії туризму. Характеристика класифікаторів ринку туристичної індустрії. Групи факторів, при обов'язковому урахуванні впливу яких можливий розвиток ринку туристичних послуг у структурі національної економіки.

Характеристика діяльності окремих типів підприємств туристичної індустрії. Типи комерційних туристичних підприємств, які функціонують і розвиваються за власні фінансові кошти та за рахунок отримання прибутку (туроператори, турагентства, заклади готельного типу, заклади харчування, організація перевезень).

Розвиток нових організаційних форм ринку туристичної індустрії в умовах інтеграційних перетворень. Нові організаційні підходи ринку туристичної індустрії (менеджмент дестинацій, застосування гнучких інструментів маркетингового менеджменту, нові підходи до позиціонування, кооперація для досягнення спільних конкурентних переваг, програми по роботі з постійними клієнтами і із залучення нових клієнтів).

Тема 3.2. Управління збутом туристського продукту.

Основні форми роботи туристських підприємств з організації збуту туристського продукту. Фактори, що впливають на формування ефективної політики збуту. Етапи процесу організації системи збуту туристського підприємства (постановка цілей і завдань збуту; розробка альтернативних варіантів структури каналів збуту; визначення числа посередників у системі збуту; визначення стратегії збуту; вибір оптимального для даного ринку каналу (системи) збуту; вибір суб'єктів каналу збуту; організація зворотного зв'язку і мотивації суб'єктів системи збуту; організація контролю й оцінки діяльності учасників каналів збуту). Прямі і непрямі канали збуту. Турагенти. Туроператори. Структура ринку організованого туризму.

Характеристика основних форм продажу туристського продукту.

Власні бюро продажу. Головні виробничі функції бюро продажу туроператора. Контрагентська мережа. Головні умови агентської угоди щодо співробітництва туроператора з тур агентом. Схеми ринкових каналів просування продукту туроператора.

Особливості управління збутом туристського продукту. Недоліки існуючої в туризмі системи збуту. Вигоди з використання каналів розподілу туристичного продукту для їх виробників. Етапи формування основної моделі управління збутом. Характеристика сітьової моделі процесу збуту.

Тема 3.3. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії.

Роль людського фактора в управлінні туристським підприємством. Основні характеристики послуги. Особливості і критерії якості у сфері готельно-ресторанного господарства. Визначення людського фактору у готельному підприємстві.

Критерії добору працівників підприємств туристичної індустрії: кваліфікація; досвід; фізичні (медичні) характеристики; персональні характеристики і типи особи; поведінка. Типи темпераменту. Загальні вимоги до обслуговуючого персоналу. Критерії добору управлінського персоналу.

Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання. Кадри, управління кадрами. Персонал, управління персоналом. Основні цілі, завданням, принципи, функції та методи управління кадрами, персоналом. Концепція управління персоналом.

Система управління трудовими ресурсами. Стадії життєвого циклу готелю (зародження, розвитку, зрілості, ситуації) та їх характеристика.

Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. Фундаментальними завданнями в системі управління персоналом тур підприємства. Посадова інструкція, її інструкція. Прогнозування потреби в персоналі. Процес планування потреби в персоналі. База даних кадрового менеджменту. Рекрутинг (підбор персоналу), атестація. Переваги та недоліки використання внутрішніх та зовнішніх джерел у підборі персоналу тур підприємств. Аналіз досягнення цілей за минулий період і постановка цілей на майбутній рік. Планування кар'єри співробітника.

Розподіл дисципліни у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять:

Назви модулів і тем	Форма здобуття освіти – очна (денна)					
	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
лекції		практичні (семінарські) заняття	лабораторні заняття (інші види занять)	самостійна робота	модульна контрольна робота (МКР)	
1	2	3	4	5	6	7
5-й семестр						
Модуль 1. Основи туристичного менеджменту						

1	2	3	4	5	6	7
Тема 1.1. Теоретико-методологічні засади туристичного менеджменту	10	2	2		6	
Тема 1.2. Принципи та методи менеджменту з туризму	10	2	2		6	
Тема 1.3. Управлінські рішення в туристичному менеджменті	10	2	2		6	
Разом за модулем 1	30	6	6		18	МКР № 1
Модуль 2. Базові функції менеджменту в туризмі						
Тема 2.1. Планування діяльності організацій туристичної індустрії	10	2	2		6	
Тема 2.2. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	10	2	2		6	
Тема 2.3. Мотиваційна функція менеджменту	10	2	2		6	
Тема 2.4. Контроль і регулювання як завершальні функції менеджменту	10	2	2		6	
Разом за модулем 2	40	8	8		24	МКР № 2
Модуль 3. Туристична індустрія як об'єкт управління						
Тема 3.1. Особливості формування та розвитку інфраструктури туристичної	10	2	2		6	

1	2	3	4	5	6	7
індустрії						
Тема 3.2. Управління збутом туристського продукту	12	2	4		6	
Тема 3.3. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії	13	2	4		7	
Разом за модулем 3	35	6	10		19	МКР № 3
Разом	105	20	24		61	

Теми семінарських занять – не передбачено навчальним планом

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Формування і розвиток науки про управління.	2
2.	Економічні методи управління.	2
3.	Типологія стилів керівництва.	2
4.	Територіальні комплексні програми розвитку туризму.	2
5.	Організаційно-функціональна структура підприємств у туристичній галузі.	2
6.	Теорії мотивації персоналу.	2
7.	Контроль в готельно-ресторанному бізнесі.	2
8.	Ризик-менеджмент у туризмі.	2
9.	Ефективність менеджменту в туристичній діяльності.	2
10.	Система комунікацій в управлінні організаціями сфери туризму.	2
11.	Управління персоналом: ефективність і розвиток кадрового потенціалу.	2
12.	Управління конфліктами в організаціях туристичної сфери.	2
	Разом	24

Теми лабораторних занять – не передбачено навчальним планом

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань – не передбачено навчальним планом

Оцінювання освітніх досягнень здобувачів вищої освіти

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- екзамен;
- модульна контрольна робота/тести;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- презентації здобувачів та виступи на наукових заходах.

Оцінювання рівня освітніх досягнень здобувачів за освітніми компонентами, здійснюється за 100-бальною шкалою, що використовується в НУЦЗ України з переведенням в оцінку за рейтинговою шкалою – ЄКТС та в 4-бальну шкалу.

Таблиця відповідності результатів оцінювання знань з навчальної дисципліни за різними шкалами

За 100-бальною шкалою, що використовується в НУЦЗ України	За рейтинговою шкалою (ЄКТС)	За 4-бальною шкалою
90–100	A	відмінно
80–89	B	добре
65–79	C	
55–64	D	задовільно
50–54	E	
35–49	FX	незадовільно
0–34	F	

Критерії оцінювання

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль результатів навчання здобувачів освіти проводиться у формі фронтального та індивідуальне опитування, проведення термінологічних диктантів, виконання письмових завдань, модульної контрольної роботи, тестів.

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену.

Розподіл та накопичення балів, які отримують здобувачі, за видами навчальних занять та контрольними заходами з дисципліни

Види навчальних занять	Кількість навчальних занять	Максимальний бал за вид навчального заняття	Сумарна максимальна кількість балів за видами навчальних занять
1	2	3	4

1		2	3	4
I. Поточний контроль				
Модуль 1	лекції	3	1	3
	практичні заняття*	3	4	12
	за результатами виконання модульних робіт (модульний контроль)*	1	5	5
Разом за модуль 1				20
Модуль 2	лекції	4	1	4
	практичні заняття*	4	4	16
	за результатами виконання модульних робіт (модульний контроль)*	1	5	5
Разом за модуль 2				25
Модуль 3	лекції	3	1	3
	практичні заняття*	5	4	20
	за результатами виконання модульних робіт (модульний контроль)*	1	5	5
Разом за модуль 3				28
Конспект лекцій				7
Разом за поточний контроль				80
II. Індивідуальні завдання (науково-дослідне)				-
III. Підсумковий контроль – екзамен*				20
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи				100

*Пояснення:** види навчальних занять та контрольні заходи для обов'язкового виконання.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми освітнього процесу: поточне оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи; оцінка (бали) за самостійну роботу; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, виконання досліджень, підготовку наукових публікацій тощо.

Поточний контроль.

Поточний контроль проводиться на лекційному та практичному заняттях за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на лекційних і практичних заняттях та набутих практичних навичок під час виконання практичних робіт.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на лекційному занятті *(оцінюється в діапазоні від 0 до 1 балів)*:

1 бал – здобувач приймає активну участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

0 балів – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті *(оцінюється в діапазоні від 0 до 4 балів)*:

4 бали – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Розвиває власну думку, самостійно добирає приклади;

3 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності;

2 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки;

1 бал – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Викладачем оцінюється самостійність думок, логіка викладу та якість аргументації, повнота розкриття навчальних питань, культура мовлення і діалогу, використання навчальної, наукової та спеціальної літератури, вміння виділяти головне, узагальнювати, робити висновки.

Модульний контроль.

Модульний контроль проводиться з метою визначення стану успішності здобувачів за період навчання. Здійснюється шляхом проведення тестування або письмових контрольних робіт під час аудиторних занять.

Тестування – метод оцінювання навчальних досягнень здобувачів, допомагає виявити наявність певних знань, умінь і навичок, засвоєних здобувачами під час аудиторних занять. Застосовуються тестові завдання закритої (з вибором однієї або кількох правильних відповідей) та відкритої (не мають запропонованих варіантів відповідей) форми. Тестування складається з окремих тестів. Тести охоплюють набір завдань, що відповідають структурі та змісту змістового модуля навчальної дисципліни.

Контрольна робота – письмова робота, виконана здобувачем за відповідною темою. В роботі має бути розкритий зміст теоретичних питань, визначених викладачем. Тривалість виконання контрольної роботи – одна академічна година. Роботи виконуються у присутності викладача. Контрольні роботи перевіряються викладачем протягом тижня, після чого оголошуються оцінки.

Критерії оцінювання знань здобувачів під час виконання модульних контрольних робіт (*оцінюється в діапазоні від 0 до 5 балів*):

5 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, розвиває власну думку, самостійно добирає приклади. Правильно вирішив усі тестові завдання;

4 бали – здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань;

3 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності. Правильно вирішив половину тестових завдань;

2 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив меншість тестових завдань;

1 бал – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання;

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення. Не

вирішив жодного тестового завдання.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінювання результатів навчання на завершальному етапі, проводиться в усній формі – екзамену. Під час підсумкового контролю оцінюється також якість і повнота викладення матеріалу в конспекті лекцій здобувача.

Конспект лекцій.

Конспект лекцій – це стислий писаний зміст/виклад курсу лекцій однієї навчальної дисципліни; систематично, коротко, логічно й зв'язно передає зміст лекцій курсу; спосіб роботи з текстом, мета якого – зафіксувати й опрацювати його. Кожний здобувач зобов'язаний вести конспект на кожній лекції, стисло занатовуючи поданий викладачем матеріал.

Критерії оцінювання змісту конспектів лекцій здобувача (*оцінюється в діапазоні від 0 до 7 балів*):

6-7 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем у повному обсязі; здобувач глибоко та всебічно володіє матеріалом конспектом, легко орієнтується у ньому;

4-5 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем у повному обсязі; здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

3 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем не в повному обсязі; в цілому здобувач володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

2 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем не в повному обсязі; здобувач також не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, орієнтуючись у ньому з великими труднощами, фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає матеріал лекції, допускаючи при цьому помилки;

1 бал – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем частково; поверхневим є володіння здобувачем навчальним матеріалом, він не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни відсутній.

Екзамен.

Екзамен є формою підсумкового контролю рівня та якості засвоєння здобувачами теоретичних знань та практичних умінь і навичок з окремої навчальної дисципліни. Екзамен проводиться в період екзаменаційної сесії в передбачені навчальним планом терміни згідно з розкладом, затвердженим в НУЦЗУ.

Екзамен проводиться в усній формі за білетами, які затверджуються кафедрою. Екзаменаційний білет складається з трьох теоретичних питань, що відображають зміст усієї програми навчальної дисципліни.

Відповіді на питання оцінюються за їх повнотою.

Критерії оцінювання знань здобувачів на екзамені (*оцінюється від 0 до 20 балів*):

17–20 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань;

13–16 бали – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, в основному розкриває зміст теоретичних питань. При викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

9–12 балів – у цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст, але поверхово аналізує матеріал без глибокого всебічного аналізу, без обґрунтування та аргументації, при цьому допускає окремі суттєві неточності та помилки.

5–8 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

1–4 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості теоретичних питань. Відповіді загальні, при цьому допускаються суттєві помилки.

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань.

Перелік теоретичних питань для підготовки до екзамену:

1. Сутність понять «управління» та «менеджмент»: спільне та відмінне.
2. Основні підходи до змісту поняття «менеджмент».
3. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
4. Зародження науки про управління.
5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
6. Типи і види управління.
7. Сучасні принципи менеджменту та їх характеристика.
8. Загальні принципи менеджменту.
9. Особливі (часткові) принципи управління.
10. Сутність та класифікація методів менеджменту.
11. Організаційно-розпорядчі методи управління.

12. Соціальні методи управління.
13. Сутність економічних методів управління.
14. Метод комерційного розрахунку.
15. Планування – один із основних важелів в економічних методах управління.
16. Ціни і ціноутворення.
17. Основи фінансової політики.
18. Методи фінансового управління.
19. Система оподаткування.
20. Економічний аналіз.
21. Суть і види управлінських рішень.
22. Основні підходи до прийняття рішень.
23. Процес прийняття рішень.
24. Методи прийняття рішень.
25. Організація та контроль виконання рішень.
26. Стиль управління (керівництва). Стиль лідерства.
27. Типологічні стилі керівництва.
28. Індивідуальні стилі керівництва.
29. Принципи і прийоми управління.
30. Функції менеджменту як вид управлінської діяльності.
31. Поняття «планування». Його місце серед функцій управління.
32. Стратегія, її елементи та рівні.
33. Методи розробки планів.
34. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.
35. Сутність поняття «територіальне планування туризму».
36. Інструменти планування (контрольні цифри, державне замовлення, економічні нормативи та ліміти).
37. Перспективне управління туризмом.
38. Територіальні комплексні програми розвитку туризму.
39. Методи планування туризму.
40. Нормативи планування туризму.
41. Прогнозування туризму, його методи.
42. Сутність організації. Формальні й неформальні організації.
43. Види організацій.
44. Характеристики організацій.
45. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок.
46. Моделі організації як об'єктів управління.
47. Поняття «організаційно-функціональної структури управління».
48. Класифікація організаційних структур.
49. Формування організаційних структур управління.
50. Етапи формування організаційних структур.
51. Основні вимоги до організаційних структур.
52. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.
53. Організаційні структури управління в індустрії гостинності.

54. Сутність мотивації, сукупність поглядів на її визначення.
55. Розвиток теоретичних поглядів щодо мотивації.
56. Модель мотивування.
57. Потреби: визначення, сутність, характер походження, класифікація.
58. Мотив, стимул та стимулювання.
59. Методи й інструменти мотивації персоналу.
60. Система збалансованих показників.
61. Керування за цілями.
62. Грейдування як інструмент мотивації персоналу.
63. Змістовні теорії мотивації.
64. Процесійні теорії мотивації.
65. Функція контролю в туризмі, його сутність.
66. Основні види контролю в менеджменті.
67. Попередній контроль.
68. Поточний контроль.
69. Заключний контроль.
70. Люди – невід’ємний елемент контролю.
71. Сутність функції регулювання.
72. Види регулювання та їх характеристика.
73. Стабілізуюче регулювання.
74. Розпорядницьке регулювання.
75. Дисциплінарне регулювання.
76. Оперативне регулювання.
77. Етапи процесу регулювання.
78. Сучасний стан і особливості формування трудового потенціалу сфери туристичної індустрії.
79. Особливості підготовки кадрів туристичної індустрії України.
80. Класифікація ринків туристичної індустрії.
81. Характеристика діяльності окремих типів підприємств туристичної індустрії.
82. Розвиток нових організаційних форм ринку туристичної індустрії в умовах інтеграційних перетворень.
83. Основні характеристики і риси ризику.
84. Причини виникнення ризику.
85. Види ризиків у туризмі.
86. Управління ризиками в туристичній діяльності.
87. Основні форми роботи туристських підприємств з організації збуту туристського продукту.
88. Характеристика основних форм продажу туристського продукту.
89. Особливості управління збутом туристського продукту.
90. Поняття ефективності менеджменту туристичної сфери.
91. Економічна ефективність менеджменту туризму.
92. Соціальна ефективність менеджменту туризму.
93. Поняття і класифікація комунікацій.

94. Види комунікативних зв'язків.
95. Взаємозв'язки туристичних організацій зі споживачами послуг.
96. Роль людського фактора в управлінні туристським підприємством.
97. Критерії добору працівників підприємств туристичної індустрії.
98. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.
99. Система управління трудовими ресурсами.
100. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.
101. Ефективність управління персоналом.
102. Розвиток кадрового потенціалу.
103. Природа і функції конфлікту.
104. Типи конфліктів в туристичних організаціях.
105. Методи подолання конфліктів з туристами.

Політика викладання навчальної дисципліни

1. Здобувач зобов'язаний наполегливо оволодівати знаннями, на занятті бути уважним, брати активну участь у роботі під час занять, бути попередньо підготовленим до практичних занять за рекомендованою літературою, якісне і своєчасне виконувати всі завдання.
2. Здобувач повинен сумлінно виконувати розклад занять з навчальної дисципліни. Пропуски занять без поважної причини та запізнення на заняття не допустимі (здобувачі, які запізнилися, до заняття не допускаються).
3. Здобувач має бути дисциплінованим й організованим, дотримуватись правил суспільного життя. Розмовляти, повертатися та вставати з місця на заняттях можна лише з дозволу викладача. Здобувач не повинен на занятті заважати підказками, виправляти відповідь товариша можна тільки з дозволу викладача.
4. З навчальною метою під час заняття мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями дозволяється користуватися тільки з дозволу викладача.
5. Здобувач повинен виконувати вимоги щодо термінів виконання поставлених завдань, захисту робіт, ліквідації заборгованостей. При виконанні робіт до захисту допускаються ті роботи, у яких дотримується політика академічної доброчесності та які містять не менше 60 % оригінального тексту при перевірці на плагіат. Несвоєчасне виконання поставленого завдання/роботи знижує максимальний бал (оцінку) за завдання на 20 %.
6. Здобувач має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.
7. Здобувач має берегти й зміцнювати власність Університету.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Література

1. Методичні рекомендації для проведення практичних занять з дисципліни «Менеджмент з туризму» для здобувачами, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. – Х. : НУЦЗУ, 2020. – 25 с.
2. Методичні рекомендації з організації самостійної роботи студентів, типові завдання з дисципліни «Менеджмент з туризму» для здобувачів, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. – Х. : НУЦЗУ, 2020. – 21 с.
3. Методичні рекомендації з організації самостійної роботи та виконання контрольної роботи з дисципліни «Менеджмент з туризму» : для здобувачів заочної форми навчання, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. – Х. : НУЦЗУ, 2020. – 29 с.
4. Менеджмент туризму: опорний конспект лекцій [для студентів усіх форм навчання спеціальності 242 «Туризм»] / укладач О.В. Поступна ; Нац. ун-т цивільного захисту України. – Х. : НУЦЗУ, 2020. – 318 с.
5. Поступна О.В. Бенчмаркінг туристичної дестинації Харківської області. *Порівняльне публічне управління та адміністрування* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 28 травня 2021 р. / за заг. ред. Н.М. Колісніченко. Одеса : Вид-во: ОРІДУ НАДУ, 2021. С. 96–102.
6. Поступна О.В. Ризик-менеджмент у туризмі: зарубіжний досвід та нові українські реалії. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика* : матеріали VIII Міжнар. заочн. наук.-практ. конф., 27 листопада 2020 р. / за ред. В.М. Огаренка, О.В. Покатаєвої та ін. Запоріжжя : КПУ, 2020. – С. 534–536
Аріон О.В. Географія туризму: навч.-метод. посіб. / О.В. Аріон, С.І. Уліганець. – К. : ВГЛ «Обрії», 2009. – 172 с.
7. Поступна О.В., Іович Р.І. Зарубіжний досвід створення доступного середовища для інклюзивних туристів. *Публічне управління в Україні: теорія, практика, інновації* (збірник тез наук.-практ. конф. за результатами стажування та практики в органах публічної влади). Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2020. URL : <https://kbuara.kh.ua/wp-content/themes/kbuara/publications/mk/doc/2-2020/1-2.pdf>.
8. Поступна О.В., Іович Р.І. Проблемні питання правового регулювання інклюзивного туризму в Україні. *Правові аспекти публічного управління: теорія та практика* : матеріали XI наук.-практ. конф. 12 груд. 2019 р., м. Дніпро / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. С. 102-105. URL : http://www.dbuara.dp.ua/konf/konf_dridu/Conference_rei_12_12_2019.pdf.
9. Поступна О.В., Філенко Д.С. Стратегія розвитку туристичної дестинації Харківської області. *Місьцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика* : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю), м. Полтава, 8 грудня 2020 р. Полтава : ПДАА, 2020. С. 161–163.
10. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та

ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. [для студ. ВНЗ]. Київ : Знання України, 2002. 352 с.

11. Бриггс С. Маркетинг в туризмі : пер. со 2-го англ. изд. Київ : Знання, 2005. 358 с.

12. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризму : учеб. пособ. Минск : БГЭУ, 1999. 644 с.

13. Кляп М.П., Шандор Ф.Ф. Сучасні різновиди туризму : навч. посіб. Київ : Знання, 2011. 334 с. (Серія «Вища освіта ХХІ століття»).

14. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму : навч. посіб. Київ : Знання, 2009. 248 с., іл.(Вища освіта ХХІ століття).

15. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. Київ : Знання, 2012. 343 с.

16. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі : підруч. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. 5080 с.

17. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. та ін. Менеджмент туристичної індустрії : підруч. у 3-х частинах. Чернівці : Чернівецький національний університет, 2019. 504 с.

18. Любіцева О.О. Ринки туристичних послуг (геопросторові аспекти). Київ : Альтерпрес, 2002. 436 с.

19. Писаревський І.М., Погасій С.О., Покогодна М.М. та ін. Організація туризму : підруч.; за ред. І. М. Писаревського. Харків : ХНАМГ, 2008. 541 с.

20. Правик Ю.М. Маркетинг туризму : підруч. Київ : Знання, 2008. 303 с.

21. Регіональні проблеми розвитку туризму та рекреації : зб. наук. пр. / відп. ред. В. К. Мамутов. Донецьк : Юго-Восток, 2005. 341 с.

22. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу. Ніжин : Вид-во Ніжин. держ. ун-у ім. Миколи Гоголя, 2010. 336 с.

23. Шандор Ф.Ф., Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму : підруч. Київ : Знання, 2013. 334 с.

Інформаційні ресурси

24. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О. В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2020. – 235 с. URL : http://nnvc.nuczu.edu.ua/images/topmenu/kafedry/kafedra-menedzhmenta/Lekcii/MENEDZHMENT_Z_TURIZMU_KONSPEKT_LEKCIJ.pdf.

25. Андренко І.Б., Кравець О.М., Писаревський І.М. Менеджмент туризму : навч. посіб.; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. – 402 с. URL : <http://eprints.kname.edu.ua/38970/1/2009>.

26. Бібліотека Національного університету цивільного захисту України URL : <http://library.nuczu.edu.ua/>.

27. Быстров С.А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и

микроэкономика. Санкт-Петербург : «Издательский дом Герда», 2007. 464 с.
URL : <https://www.twirpx.com/file/168494/>.

28. Все про туризм – туристична бібліотека URL : <http://tourlib.net/ua.htm>.

29. Всесвітня рада з туризму і подорожей (The World Travel & Tourism Council) (англ.) URL : http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Data_Search_Tool/index.php.

30. Всесвітня туристична організація URL : www.unwto.org.

31. Державний комітет статистики України URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

32. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе. Москва : КНОРУС, 2006. 192 с. URL : http://tourlib.net/books_tourism/jukova.htm.

33. Законодавство України. URL : <http://www.rada.kiev.ua/>.

34. Інформаційний портал Країни Світу URL: <https://ru.countries.world/>.

35. Інформаційний портал мандрівника URL : <http://restinworld.ru/countries/index.html>.

36. Кабінет Міністрів України URL : <http://www.kmu.gov.ua/>.

37. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма : учеб. пособ. Минск : Новое знание, 2001. 644 с. URL : www.klex.ru/9cu.

38. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму : підруч. URL : http://pidruchniki.com/1584072020334/turizm/menedzhment_turizmu.

39. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>.

40. Смыкова М.Р. Туризм: экономика, менеджмент и маркетинг / Алматы : Изд-во «NURPRESS», 2014. 246 с. URL : <https://repository.almau.edu.kz/xmlui/bitstream/handle/123456789/419/Tourism.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

41. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма : учеб. пособ. 4-е изд., испр. и доп. Москва : КНОРУС, 2016. 438 с. URL : <https://cdn1.ozone.ru/multimedia/1017368994.pdf>.

42. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учеб. Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. 576 с. URL : https://www.russia-tourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKIY_%D0%9Cenegement.pdf.

43. Энциклопедия «Вокруг света» URL : <http://www.vokrugsveta.ru/encyclopedia/>.

44. Яковенко В. А. Логистика в туризме : учеб.-метод. пособ. / В. А. Яковенко. Минск : РИПО, 2014. 47 с. URL : <https://docplayer.ru/26945378-V-a-yankovenko-logistika-v-turizme.html>.

Розробник:

доцент кафедри менеджменту,

доктор наук з державного управління,

доцент



Олена ПОСТУПНА