

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

Факультет управління та безпеки населення

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»

Рекомендовано кафедрою менеджменту
на 2024-2025 навчальний рік.

Протокол від «02» вересня 2024 року

№ 1

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

2024 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, професор
Контактна інформація	м. Харків, вул. Чернишевська 94
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 досвід теоретико-методологічних питань управлінської діяльності; — 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 Scopus: https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57396506200 Web of Science: https://www.webofscience.com/wos/author/record/HTP-3829-2023 Research Gate: https://www.researchgate.net/profile/Olena-Postupna-2

Час та місце проведення занять з дисципліни

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

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щопонеділка з 10.35 до 11.55 в дистанційному форматі. 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 вмінь реалізації своєї управлінської ідеї та результатів праці на користь організації та суспільства.

Вивчення дисципліни «Менеджмент туризму» забезпечує засвоєння матеріалу дисциплін обов'язкової професійної підготовки – «Технології туристичної діяльності» та «Управління туристичними дестинаціями».

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти
	очна (денна)
Статус дисципліни (<i>обов'язкова загальна або обов'язкова професійна або вибіркова</i>)	<i>обов'язкова професійна</i>
Навчальний рік	3-й
Семестр(и)	5-й
Обсяг дисципліни:	
- в кредитах ЄКТС	4,5
- загальна кількість годин	135
- кількість модулів	3
Розподіл часу за навчальним планом (в годинах):	
- лекції	20
- практичні заняття	26
- семінарські заняття	-
- лабораторні заняття	-
- курсовий проект (робота)	-
- інші види занять	-
- самостійна робота	89
- індивідуальні завдання (науково-дослідне)	-
Форма підсумкового контролю	
курсова робота (курсний проект); диференційний залік, іспит	іспит

Передумови для вивчення дисципліни

Вивчення дисципліни «Менеджмент туризму» ґрунтується на знаннях, набутих здобувачами в результаті вивчення дисципліни обов'язкової 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
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	ПРН06
Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	ПРН07
Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	ПРН09
Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	ПРН10
Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.	ПРН12
Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	ПРН15
Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.	ПРН19
Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	ПРН20
Дисциплінарні результати навчання	
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	
Здатність володіти методами ризик-менеджменту, ефективності діяльності, планування та прогнозування розвитку туризму.	

— формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:

Програмні компетентності (загальні та професійні)	ЗК, ПК
Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.	ЗК09
Здатність планувати та управляти часом.	ЗК13
Очікувані компетентності з дисципліни	
Здатність застосовувати методи й інструменти мотивації	

персоналу; працювати в групі над розробкою та прийняттям управлінських рішень; планувати розвиток підприємств туристичної галузі.	
Здатність визначати та пояснювати особливості мистецтва спілкування, організації проведення ділових нарад і переговорів, управління конфліктами і стресами та ефективності менеджменту в туризмі; продемонструвати розуміння дотримання професійних і етичних стандартів високого рівня у діяльності в туристичній галузі.	

Програма навчальної дисципліни

Теми навчальної дисципліни:

МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 1.1. Теоретико-методологічні засади туристичного менеджменту.

Тема 1.2. Принципи та методи менеджменту з туризму.

Тема 1.3. Управлінські рішення в туристичному менеджменті.

МОДУЛЬ 2. БАЗОВІ ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

Тема 2.1. Планування діяльності організацій туристичної індустрії.

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

Тема 2.3. Мотиваційна функція менеджменту.

Тема 2.4. Контроль і регулювання як завершальні функції менеджменту.

МОДУЛЬ 3. ТУРИСТИЧНА ІНДУСТРІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

Тема 3.1. Особливості формування та розвитку інфраструктури туристичної індустрії.

Тема 3.2. Управління збутом туристського продукту.

Тема 3.3. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії.

Розподіл дисципліни у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять (очна (денна, вечірня) форма):

Назви модулів та тем	Кількість годин за формами навчання						
	усього	у тому числі					
		лекції	семінарські заняття	практичні заняття	лабораторні заняття (інші види занять)	самостійна робота	поточний контроль
5-й семестр							
Модуль 1. Основи туристичного менеджменту							
Тема 1.1. Теоретико-методологічні засади	12	2		2		8	

туристичного менеджменту							
Тема 1.2. Принципи та методи менеджменту з туризму	12	2		2		8	
Тема 1.3. Управлінські рішення в туристичному менеджменті	12	2		2		8	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							МКР № 1
Разом за модулем 1	36	6		6		24	
Модуль 2. Базові функції менеджменту в туризмі							
Тема 2.1. Планування діяльності організацій туристичної індустрії	12	2		2		8	
Тема 2.2. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	13	2		2		9	
Тема 2.3. Мотиваційна функція менеджменту	16	2		4		10	
Тема 2.4. Контроль і регулювання як завершальні функції менеджменту	13	2		2		9	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							МКР № 2
Разом за модулем 2	54	8		10		36	
Модуль 3. Туристична індустрія як об'єкт управління							
Тема 3.1. Особливості формування та розвитку	13	2		2		9	

інфраструктури туристичної індустрії							
Тема 3.2. Управління збутом туристського продукту	16	2		4		10	
Тема 3.3. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії	16	2		4		10	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							МКР № 3
Разом за модулем 3	45	6		10		29	
Разом	135	20		26		89	

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.	Змістовні теорії мотивації персоналу.	2
7.	Процесійні теорії мотивації персоналу.	2
8.	Контроль в готельно-ресторанному бізнесі.	2
9.	Ризик-менеджмент у туризмі.	2
10.	Ефективність менеджменту в туристичній діяльності.	2
11.	Система комунікацій в управлінні організаціями сфери туризму.	2
12.	Управління персоналом: ефективність і розвиток кадрового потенціалу.	2
13.	Управління конфліктами в організаціях туристичної сфери.	2
	Разом	26

Теми лабораторних занять – не передбачено навчальним планом

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань – не передбачено навчальним планом.

Форми та методи навчання і викладання

Вивчення навчальної дисципліни реалізується **в таких формах:** навчальні заняття за видами, виконання індивідуальних завдань, консультації, контрольні заходи, самостійна робота.

В навчальній дисципліні використовуються різні методи навчання і викладання, зокрема:

- за джерелами набуття знань:
 - словесні методи навчання (лекція, пояснення, бесіда);
 - наочні методи навчання (ілюстрація, демонстрація, спостереження);
 - практичні методи навчання (практична робота);
- за характером логіки пізнання:
 - аналітичний;
 - дедуктивний;
- за рівнем самостійної розумової діяльності тих, хто навчається:
 - проблемний виклад;
 - частково-пошуковий;
 - дослідницький;
- інноваційні методи навчання:
 - робота з навчально-методичною літературою та відео метод;
 - навчання з використанням технічних ресурсів;
 - інтерактивні методи;
 - методи організації навчального процесу, що формують соціальні навички;
- науково-дослідна робота;
- самостійна робота.

Оцінювання освітніх досягнень здобувачів вищої освіти

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

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

Критерії оцінювання

Оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється за 100-бальною шкалою.

Форми поточного та підсумкового контролю

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

Підсумковий контроль проводиться у формі іспиту.

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	
I. Поточний контроль				
Модуль 1	лекції	3	1	3
	практичні заняття*	3	4	12
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*	1	6	6
Разом за модуль 1				21
Модуль 2	лекції	4	1	4
	практичні заняття*	5	4	20
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*	1	6	6
Разом за модуль 2				30
Модуль 3	лекції	3	1	3
	практичні заняття*	5	4	20
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*	1	6	6
Разом за модуль 3				29
Разом за поточний контроль				80
II. Індивідуальні завдання (науково-дослідне)				
III. Підсумковий контроль – іспит*				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 6 балів*):

6 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;

5 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;

4 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;

3 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;

2 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;

0-1 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 – іспиту. Під час підсумкового контролю оцінюється також якість і повнота викладення матеріалу в конспекті лекцій здобувача.

Іспит.

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

Іспит 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 іспиті (*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 іспиту:

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. Заклучний 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. Харків: 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. Харків: 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. Харків: 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. Харків: 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.

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://kbuapa.kh.ua/wp-content/themes/kbuapa/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. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі : підруч. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 5080 с.

11. 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.

Інформаційні ресурси

12. 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.

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

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

15. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

24. Офіційний сайт Міністерства інфраструктури України. URL: <https://mtu.gov.ua>.

Розробник:

доцент кафедри менеджменту,
д.держ.упр., професор



Олена ПОСТУПНА