

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
	заочна (дистанційна)
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	3,5
- загальна кількість годин	105
- кількість модулів	3
Розподіл часу за навчальним планом (в годинах):	
- лекції	4
- практичні заняття	2
- семінарські заняття	-
- лабораторні заняття	-
- курсовий проект (робота)	-
- інші види занять	-
- самостійна робота	99
- 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 (заочна (дистанційна) 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 туристичного	12	2				10	

менеджменту							
Тема 1.2. Принципи та методи менеджменту з туризму	10					10	
Тема 1.3. Управлінські рішення в туристичному менеджменті	10					10	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							
Разом за модулем 1	32	2				30	
Модуль 2. Базові функції менеджменту в туризмі							
Тема 2.1. Планування діяльності організацій туристичної індустрії	12	2				10	
Тема 2.2. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	9					9	
Тема 2.3. Мотиваційна функція менеджменту	9					9	
Тема 2.4. Контроль і регулювання як завершальні функції менеджменту	9					9	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							
Разом за модулем 2	39	2				37	
Модуль 3. Туристична індустрія як об'єкт управління							
Тема 3.1. Особливості формування та розвитку інфраструктури	10					10	

туристичної індустрії							
Тема 3.2. Управління збутом туристського продукту	10					10	
Тема 3.3. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії	14			2		12	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							
Разом за модулем 3	34			2		32	
Разом	105	4		2		99	

Теми семінарських занять – не передбачено навчальним планом

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Управління персоналом: ефективність і розвиток кадрового потенціалу.	2
	Разом	2

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;
- 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 індивідуальне опитування, проведення термінологічних диктантів, виконання письмових завдань, контрольної роботи для заочної форми навчання, 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	1	5	5
	практичні заняття*			
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*			
Разом за модуль 1				5
Модуль 2	лекції	1	5	5
	практичні заняття*			
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*			
Разом за модуль 2				5
Модуль 3	лекції			
	практичні заняття*	1	30	30
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*			
Разом за модуль 3				30
Разом за поточний контроль				40
II. Індивідуальні завдання (науково-дослідне) – контрольна робота*				30
III. Підсумковий контроль – іспит*				30
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 5 балів)*:

5 балів – здобувач приймає активну участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів, демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

4 бали – здобувач приймає участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, обґрунтовано його викладає під час усних відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань, демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

3 бали – здобувач приймає участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але без глибокого аналізу, обґрунтування та аргументацій, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

2 бали – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві неточності;

0-1 балів – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, не володіє навчальним матеріалом та 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 30 балів)*:

24-30 балів – 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;

18-23 балів – 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;

12-17 балів – 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;

6-11 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0-5 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.

Контрольна робота.

Контрольна робота – вид обов'язкових навчальних робіт, за результатами виконання яких здобувач отримує допуск до підсумкового контролю; письмова робота, виконана здобувачем за відповідною темою. Написання контрольної роботи має на меті – заохочувати здобувачів до наукової роботи, прищеплюючи їм навички самостійної підготовки доповідей, повідомлень, роботи з першоджерелами, монографічною літературою та періодичними виданнями. Контрольні роботи перевіряються викладачем перед початком навчальної сесії.

Тема контрольної роботи повинна відповідати тематиці курсу і має бути узгодженою з викладачем. Вимоги до виконання та оформлення контрольної роботи визначені в [3].

Контрольні роботи повинні надаватися здобувачами для реєстрації на кафедру та на рецензування викладачу кафедри в установлені графіком навчального процесу строки не менш ніж за 20-25 днів до початку сесії. Як виняток, допускається прийняття до перевірки робіт перед початком сесії за дозволом кафедри з врахуванням поважних причин, підтверджених документально. Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, логіка викладання, культура мови, емоційність та переконаність, використання основної та додаткової літератури, аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки.

Роботи, які виконані відповідно до необхідних вимог та захищені здобувачами, оцінюються позитивно як «зараховані», на підставі чого здійснюється допуск до підсумкового контролю.

Критерії оцінювання знань здобувачів за виконання контрольної роботи *(оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів)*:

24-30 балів – в роботі присутні всі структурні елементи, питання розкриті повно і всебічно, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані, використана актуальна література, робота правильно оформлена згідно з вимогами. При захисті роботи здобувач вільно оперує термінологією, демонструє глибокі знання використаної при підготовці літератури, має власну думку щодо питання і може її довести, логічно та послідовно викладає матеріал і в змозі вільно та професійно вести дискусію;

18-23 бали – в роботі присутні всі структурні елементи, питання розкриті, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані, використана актуальна література, робота правильно оформлена згідно з вимогами, але мають місце певні недоліки при висвітленні матеріалу: є 2-3 незначні

помилки, припускаються неточні твердження, не підкріплені нормативними чи іншими доказами, при цьому матеріал викладено логічно, в списку джерел достатня кількість позицій, немає грубих помилок в оформленні. При захисті роботи здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, 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;

12-17 балів – в роботі присутні всі структурні елементи, однак одне з питань розкрито не повністю, присутні логічні і фактичні помилки, в списку літератури є застарілі джерела, допущені істотні помилки в оформленні. При захисті роботи спостерігається певний розрив між відповіддю і матеріалом роботи, здобувач висвітлює питання в загальних рисах, розуміє їх суть, намагається зробити висновки, але при цьому допускає грубі помилки, відсутня логіка викладення матеріалу;

6-11 балів – в роботі неправильні, неточні і неконкретні відповіді на поставлені питання, несамостійний характер виконання контрольної роботи, відсутність необхідних пояснень та відповідей, фактичні помилки, допущені при відповіді на питання, не правильне, не дбале оформлення роботи, не вистачає структурних елементів, в списку літератури не достатньо джерел, оформлення роботи не відповідає вимогам, наявність значної кількості граматичних помилок. При захисті роботи здобувач не може відповісти на питання або відповідає неправильно, не розуміє його суті, а отже, не може зробити висновки.

0-5 балів – завдання контрольної роботи не виконано, тема не розрита, робота оформлена не якісно, надана не вчасно. При захисті роботи здобувач не може відповісти на питання, не розуміє його суті, а отже, не може зробити висновки.

Перелік рекомендованих тем для написання контрольної роботи:

1. Теоретико-методологічні засади туристичного менеджменту.
2. Формування і розвиток науки про управління.
3. Принципи та методи менеджменту з туризму.
4. Економічні методи управління.
5. Управлінські рішення в туристичному менеджменті.
6. Стилi керівництва.
7. Принципи і прийоми управління.
8. Планування діяльності організацій туристичної індустрії.
9. Територіальне планування туризму.
10. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту.
11. Організаційна структура управління у туристичній галузі.
12. Мотиваційна функція менеджменту.
13. Методи й інструменти мотивації персоналу.
14. Теорії мотивації персоналу.
15. Контроль як одна із завершальних функцій менеджменту.
16. Регулювання як одна із завершальних функцій менеджменту.

17. Особливості формування та розвитку інфраструктури туристичної індустрії.
18. Ризик-менеджмент у туризмі.
19. Ефективність менеджменту в туристичній діяльності.
20. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінювання результатів навчання на завершальному етапі, проводиться в усній формі – іспиту. Також виконується контрольна робота.

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 30 балів*):

25-30 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань;

20-24 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань. Однак, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

15-19 балів – у цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але поверхово аналізує матеріал без глибокого всебічного аналізу, без обґрунтування та аргументації, при цьому допускає окремі суттєві неточності та помилки.

10-14 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно, поверхнево (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

5-9 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості теоретичних питань під час усних виступів. Відповіді загальні, при цьому допускаються суттєві помилки.

0-4 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. 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. 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://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_

pei_12_12_2019.pdf.

9. Поступна О.В., Філенко Д.С. Стратегія розвитку туристичної дестинації Харківської області. *Місцеве 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://nncv.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