

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу

протокол № 2 від 07.09.2020 р.

завідувач кафедри

 Олена ОРЛЕНКО

**СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
МЕНЕДЖМЕНТ (МЕНЕДЖМЕНТ, МЕНЕДЖМЕНТ У ТУРИЗМІ,
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ)**

Освітня програма «Туризм»

Спеціальність «242 Туризм»

Галузь знань «24 Сфера обслуговування»

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Менеджмент (менеджмент, менеджмент у туризмі, комунікативний менеджмент)
Викладач (і)	Синякова Катерина Миколаївна
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/Monografii_ychebniki_metodicheskie_rekomendacii.aspx
Контактний тел..	+380552326762
Е-mail викладача:	katrusya111@ksu.ks.ua
Графік консультацій	відповідно до графіку консультацій кафедри

1. **Анотація до курсу.** Однією із важливих складових формування майбутніх фахівців в галузі туризму є вивчення управлінських аспектів здійснення туристичної діяльності, яка досліджує процеси планування, організації, мотивації та контролю в галузі туризму, а також визначає найбільш ефективні методи досягнення цілей туристичних підприємств. Курс викладається в контексті вивчення дисциплін «Організація туризму (основи туризмознавства, організація туристичних подорожей, організація екскурсійної діяльності, організація анімаційної діяльності, туроперейтинг)», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства». Програма курсу складається з двох змістових модулів: 1. Основи менеджменту в туризмі. 2. Реалізація функцій менеджменту в туризмі.
2. **Мета та завдання курсу.** Метою курсу «Менеджмент (менеджмент, менеджмент у туризмі, комунікативний менеджмент)» є формування системи теоретичних знань і прикладних умінь про категорії, поняття, механізми забезпечення ефективної діяльності туристичної галузі через призму управління. Цілі курсу передбачають: ознайомлення із теоретичними положеннями менеджменту в туризмі, основоположними етапами розвитку менеджменту туризму; вивчення складових елементів системи управління в туризмі; дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища туристичних компаній; розвиток умінь ефективних комунікацій та прийняття рішень в менеджменті туризму; формування навичок управлінського впливу під час планування, організування, мотивування та контролінгу в туристичній діяльності.
3. **Компетентності та програмні результати навчання.** Освітня компонента «Менеджмент (менеджмент, менеджмент у туризмі, комунікативний менеджмент)» є складовою частиною підготовки фахівців у галузі управління і здійснює свій внесок у формування інтегральної компетенції - здатності розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі туристичної діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення

досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог до професійної, навчальної або дослідницької діяльності. Зокрема, вивчення курсу передбачає формування наступних компетентностей та досягнення наступних програмних результатів навчання:

- *Загальні та спеціальні компетенції:*

Інтегральна компетентність – здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування теорій та методів організації туризму, географії та історії туризму, туристичного краєзнавства, економіки, менеджменту та маркетингу туризму, правового забезпечення туристичної діяльності і характеризується невизначеністю умов зовнішнього середовища.

ЗК 6. Вміння обґрунтовувати управлінські рішення, спроможність забезпечувати їх оцінювання і прогнозування для ефективного розвитку соціально-економічних процесів;

ЗК 8. Здатність до колективних дій та організації взаємодії в колективі;

ЗК 10. Здатність працювати самостійно, автономно діяти з позиції соціальної відповідальності, займати активну життєву позицію та розвивати лідерські якості;

ЗК 11. Здатність виконувати професійну діяльність у відповідності до стандартів якості, вміння управляти комплексними діями або проектами.

ФК 2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці

ФК 7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

ФК 8. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем

ФК 13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

- *Програмні результати навчання:*

ПРН 1. Володіти та застосовувати гуманітарні, природничо-наукові та фахові знання для вирішення проблем сучасної туристичної галузі;

ПРН 3. Планувати діяльність туристичного підприємства, координувати роботу його структурних підрозділів, виконувати управлінські функції у межах підприємства;

ПРН 8. Виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів з дотриманням стандартів якості;

ПРН 9. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;

ПРН 10. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та впровадження інновацій;

ПРН 11. Проводити дослідження туристичного ринку та оцінювати перспективи його розвитку у цілому та у рамках окремих видів туризму / географічних напрямів;

ПРН 13. Розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
	18	16	56
8,5/255	62	62	131

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язковий/вибірковий
2020-2021	I	242 Туризм	4	обов'язковий

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Мультимедійне обладнання.

7. Політика курсу:

- ✓ *Академічна доброчесність:* порушеннями академічної доброчесності вважаються академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман тощо. В разі порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності у вигляді повторного проходження оцінювання (контрольна робота, залік. Списування під час контрольних (модульних) робіт заборонено (в тому числі із використанням мобільних девайсів). Політика академічної доброчесності курсу відповідає [Порядку виявлення та запобігання академічного плагіату в науково-дослідній та навчальній діяльності здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті](#).
- ✓ *Відвідування:* відвідування навчальних занять та відпрацювання пропущених занять є обов'язковим. Допустимим є пропуск занять з поважних причин, які підтверджується документально. За такої умови навчання може відбуватися в режимі онлайн за погодженням із викладачем курсу. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно з графіком консультацій.
- ✓ *Аудиторні заняття:* здобувачі мають дотримуватися встановленого порядку та зберігати відповідний рівень тиші для роботи в аудиторії. Під час обговорення вітається висловлювання власної думки із належним рівнем аргументованості, повага та толерантність до чужої думки; вміння визнавати помилковість; при відстоюванні власної позиції використовувати першоджерела та рекомендовану літературу. За потреби дозволяється залишати аудиторію на короткий час. Мобільні пристрої, під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача.

✓ *Оцінювання:* політика оцінювання здобувачів відповідає [Порядку оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті](#)

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Модуль 1. ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ					
Відповідно до розкладу занять	Тема 1. Сутність та зміст менеджменту в туризмі				
	1. Сутність менеджменту як виду діяльності. 2. Компетенції менеджера. 3. Еволюція наукових поглядів на менеджмент. 4. Методи управління. 5. Системний, ситуаційний та процесний підходи в менеджменті туризму. 6. Особливості менеджменту в туризмі. 7. Внутрішнє середовище туристичної організації. 8. Зовнішнє середовище туристичної організації.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,2,8,12	Усне опитування	8
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 6 год.				
	Тема 2. Лідерство в туризмі				
	1. Сутність керівництва та лідерства. 2. Влада і вплив як інструменти лідерства в туризмі. 3. Форми влади. 4. Форми впливу. 5. Підходи до класифікації стилів лідерства в туризмі. 6. Використання ситуаційних теорій лідерства в туризмі.	лекція (4 год.), семінарське заняття (2 год.)	5,7,13	Презентація	7
	Аудиторна робота – 6 год. Самостійна робота – 6 год.				
	Тема 3. Комунікаційний процес в туризмі				
	1. Сутність та роль комунікацій в туризмі. 2. Комунікаційний процес. 3. Міжособистісні комунікації в туризмі: перешкоди та засоби ефективізації. 4. Організаційні комунікації в туризмі: перешкоди та засоби ефективізації. 5. Засоби налагодження зворотного зв'язку.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,4,7	Виконання практичних завдань	8

	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.				
Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Відповідно до розкладу занять	Тема 4. Управлінські рішення в туризмі	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	2,8,16	Кейс-стаді	7
	1. Природа процесу прийняття рішень. 2. Класифікація управлінських рішень в туризмі. 3. Фактори, що впливають на процес прийняття рішень. 4. Підходи до прийняття управлінських рішень. 5. Методи прийняття управлінських рішень в туризмі.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.				
Модуль 2. РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ					
Відповідно до розкладу занять	Тема 5. Планування і контроль в туризмі	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,6,14	Виконання практичних завдань	8
	1. Цільовий підхід в управлінні туристичними організаціями. 2. Розробка стратегії розвитку туристичної організації. 3. Стратегічний аналіз середовища діяльності туристичної організації. 4. Ієрархія планів: довгострокові, середньострокові, короткострокові. 5. Реалізація планів туристичної організації.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.				
Відповідно до розкладу занять	Тема 6. Організаційна взаємодія в туризмі	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,5,15	Виконання практичних завдань	8
	1. Делегування, відповідальність та розподіл повноважень в діяльності туристичних організацій. 2. Типи організаційних структур. 3. Департаменталізація. 4. Чинники децентралізації в діяльності туристичних організацій. 5. Аутсорсинг в туризмі.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 6 год.				

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Відповідно до розкладу занять	Тема 7. Мотивування в туризмі	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	2,3,9	Виконання практичних завдань	8
	1. Сутність та необхідність мотивації в туризмі. 2. Мотиваційний процес. 3. Індикатори мотивації: зацікавленість, прихильність, задоволеність. 4. Принципи мотивації в туризмі. 5. Основні мотиви трудової поведінки. 6. Відмінності у мотивації різних категорій співробітників (за віком, статтю та іншими ознаками) туристичної організації.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 6 год.				
	Тема 8. Контролінг в менеджменті туризму	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	3,4,8,14	Вирішення тестових завдань	6
	1. Сутність та зміст контролю. 2. Процес контролю. 3. Поведінкові аспекти контролю в туризмі. 4. Чинники забезпечення ефективного контролю в туризмі. 5. Ключові показники оцінки ефективності діяльності туристичних організацій.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.				

9. Система оцінювання та вимоги. За результатами першого змістового модулю «Основи менеджменту в туризмі» здобувач може накопичити максимум **30 балів** (відповідно до схеми курсу); за результатами другого змістового модулю «Реалізація функцій менеджменту в туризмі» – **30 балів** (відповідно до схеми курсу); за результатами складання екзамену (підсумкове тестування) – **40 балів**. Крім того, здобувачі можуть отримати до **10%** бонусних балів за активну участь у обговореннях під час лекцій та семінарських занять, написання наукових статей, участь у наукових конференціях, участь у конкурсах наукових робіт, предметних олімпіадах, предметних досягненнях у неформальній освіті (COURSERA, Prometheus та ін.).

Рівень виконання завдань поточного та підсумкового контролю знань здобувачів оцінюються відповідно до наступних **критеріїв**:

A (відмінно)	Здобувач має глибокі міцні і системні знання з теоретичного матеріалу, може чітко сформулювати дефініції, використовуючи наукову термінологію, вільно володіє понятійним апаратом, орієнтується в сучасних тенденціях і проблемах, які охоплюються освітньою компонентою. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання процесів та явищ. Вміє порівнювати теорії, підходи та моделі, визначати актуальні здобутки та проблеми галузі, володіє знаннями історико-економічного характеру, розуміє процеси трансформації основних понять, принципів, форм та методів характерних для освітньої компоненти. Володіє вмінням проводити науково-дослідну роботу по вивченню та узагальненню здобутків в галузі, а також визначати чинники факторів підвищення її продуктивності, рівня організації та раціонального використання ресурсів. Здобувач демонструє наявність системного та критичного мислення, готовність до змін і гнучкість у прийнятті рішень. Пропонує управлінські рішення на основі отриманих результатів та розгорнуто трактує їхній економічний зміст.
B (добре)	Здобувач має міцні ґрунтовні знання з проблем, що вивчає дисципліна, але може допустити неточності в формулюванні, незначні розбіжності у класифікаціях. Знає основні чинники впливу на підвищення ефективності процесів та явищ, які розглядаються в курсі, а також основні метрики проблематики курсу. Може запропонувати заходи щодо вирішення основних суперечностей, які виникають у процесах та явищах, що розглядаються, формулює гіпотези та робить логічні висновки щодо функціонування цих процесів та явищ в майбутньому. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання поведінки економічних суб'єктів, припускаючи при цьому незначні неточності. Вміє порівнювати теорії, підходи та моделі, визначати актуальні здобутки та проблеми галузі, володіє знаннями історико-економічного характеру, розуміє процеси трансформації основних понять, принципів, форм та методів характерних для освітньої компоненти. Здобувач демонструє наявність системного та критичного мислення, готовність до змін і пропонує варіанти вирішення проблем.
C (добре)	Здобувач знає програмний матеріал повністю, має навички у роботі над аналізом та моделюванням поведінки суб'єктів соціально-трудова відносин. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання поведінки економічних суб'єктів, припускаючи при цьому неточності. Під контролем вміє проводити науково-дослідну роботу, порівнювати основні категорії та поняття, самостійне мислення є несистемним, не може вийти за межі теми.
D (задовільно)	Здобувач знає основні поняття курсу, має уявлення про суть та структуру проблематики, перебіг подій у галузі, але його знання мають загальний характер, іноді непідкріплені прикладами. Має обмежену здатність до самостійного аналізу, порівняння основних категорій та класифікацій, уміння працювати з інформацією.
E (задовільно)	Здобувач має прогалини в теоретичних знаннях та практичних вміннях передбачених освітньою компонентою. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює теоретичний матеріал без належного використання професійної термінології. Має обмежену здатність до: самостійного аналізу, порівняння основних категорій та класифікацій, уміння працювати з інформацією і т.п. Не розуміє актуальності вивчення базових явищ і процесів у галузі.
FX (незадовільно)	Здобувач має фрагментарні знання, не володіє термінологією, оскільки понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Мова невиразна, обмежена, розкриття основних процесів та понять відбувається на побутовому рівні. Практичні навички на рівні розпізнавання.
F (незадовільно)	Здобувач повністю не володіє програмним матеріалом, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно. Має обов'язково вивчати курс повторно.

10. Список рекомендованих джерел

Основні

1. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Навчальний посібник.- К.: Альтерпрес, 2004.- 288 с.
2. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007.- 224 с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туризму: Навчальний посібник.- Чернівці: Книги – ХХІ, 2008.- 344 с.
4. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник для ВНЗ. - К.: Знання, 2012. - 343с.
5. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: [підруч.] / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
6. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії: навч.-метод, посіб. для самост. вивчення дисципліни. / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 218 с.
7. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
8. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

Додаткові

9. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. – Минск : БГЗУ, 2009. - 644 с.
11. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, В. В. Худо. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424с.
12. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
13. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти. Навч. посібн. Для ВНЗ / За ред. Мунін Г. Б. - К.: Кондор, 2011. - 443с.
14. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
15. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
16. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова.- 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2006.- 320 с.
17. Moutinho, L., & Vargas-Sanchez, A. (Eds.). (2018). *Strategic Management in Tourism, CAB International Texts*. Cabi.
18. Getz, D. (2018). *Event evaluation: theory and methods for event management and tourism*. Goodfellow Publishers Limited.

Інтернет-ресурси

19. <http://library.if.ua/cat/6.html> - електронна бібліотека
20. www.management.com.ua – портал для управлінців
21. www.nbu.gov.ua – Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського
22. www.rada.gov.ua – Законодавство України
23. www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет статистики
24. <https://www.unwto.org/> - Всесвітня туристична організація