

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА
Кафедра економічної та соціальної географії і туризму

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної роботи

Майя НІКОЛАЄВА

2022 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
" МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ "**

Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський)

Галузь знань: 24 "Сфера обслуговування"

Спеціальність: 242 "Туризм"

Освітньо-професійна програма: "Туризм"

Робоча програма навчальної дисципліни "Менеджмент в туризмі". – Одеса: ОНУ, 2022. – 16 с.

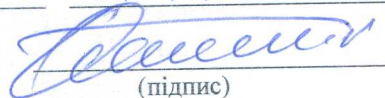
Розробники: **Яворська Вікторія Володимирівна**, доктор географічних наук, професор, професор кафедри економічної та соціальної географії і туризму геолого-географічного факультету.

Коломієць Катерина Василівна, кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри економічної та соціальної географії і туризму геолого-географічного факультету.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри економічної та соціальної географії і туризму

Протокол № 1 від "30" серпня 2022 р.

Завідувач кафедри


(підпис)

(Олександр ТОПЧИЄВ)
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Погоджено із гарантом ОПП "Туризм"

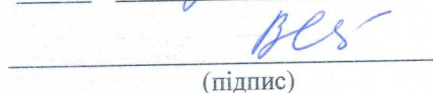


(Віталій СИЧ)
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Схвалено навчально-методичною комісією (НМК) геолого-географічного факультету

Протокол № 1 від "2" вересня 2022 р.

Голова НМК

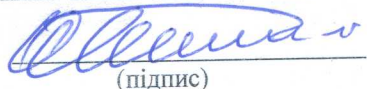

(підпис)

(Віталій СИЧ)
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри економічної та соціальної географії і туризму

Протокол № 1 від "30" серпня 2023 р.

Завідувач кафедри


(підпис)

(Олександр ТОПЧИЄВ)
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри економічної та соціальної географії і туризму

Протокол № ____ від " " _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

(підпис)

(_____)
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		Очна форма навчання	Заочна форма навчання
Загальна кількість: кредитів – 5,5 годин – 165 залікових модулів – 2 змістових модулів – 2	Галузь знань <u>24 "Сфера обслуговування"</u> (шифр і назва) Спеціальність <u>242 "Туризм"</u> (код і назва) Рівень вищої освіти: <u>Перший (бакалаврський)</u>	Обов'язкова дисципліна	
		Рік підготовки:	
		3-й - 4-й	-й
		Семестр	
		6-7	-й
		Лекції	
		34 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		32 год.	год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		99 год.	год.
		Форма підсумкового контролю: курсова робота - 6 сем.; іспит - 7 сем.	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни полягає у формуванні у майбутніх фахівців сучасного креативного управлінського мислення та системи спеціальних знань у сфері менеджменту, розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; набуття умінь та навичок щодо аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, прийняття ефективних управлінських рішень.

Ознайомлення з даним курсом надає можливість оволодіння новітніми теоретичними знаннями з питань управління туристичними організаціями та набуття практичних вмінь та навичок для побудови системи менеджменту таких організацій, які б забезпечили їх ефективне функціонування у конкурентному та мінливому середовищі діяльності.

Завдання дисципліни:

- вивчення основних понять менеджменту в туризмі;
- надання знань про системний підхід до менеджменту туристичного підприємства;
- вивчення впливу макро- та мікросередовища;
- формування вмінь розробляти організаційні структури, здійснювати поточне та стратегічне планування;
- формування вмінь оцінювати ефективність менеджменту в туризмі,
- формування управлінських навичок діяльності у готельному, курортному та туристичному сервісі.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних **компетентностей:**

а) загальних: K06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; K09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми; K12. Навички міжособистісної взаємодії K14. Здатність працювати в команді та автономно;

б) спеціальних (фахових, предметних): K15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності; K16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; K18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління; K22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем; K27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації; K29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

Очікувані результати навчання.

Програмні результати навчання:

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях. ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань. ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:

- фахові поняття та терміни: стратегічне планування, оперативне (поточне) планування, корпоративні стратегії, управлінське рішення, адміністративно-управлінський апарат, формальні та неформальні комунікації, економічна ефективність менеджменту, ефективність управлінських рішень, ефективність управління персоналом та ін..

- методи, які застосовуються в менеджменті: загальні методи менеджменту; організаційно-адміністративні методи; соціально-психологічні методи; методи аналізу, застосовувані у плануванні; методи прийняття управлінських рішень; методи добору кадрів; методи пошуку інформації в мережі Інтернет.

вміти:

- формулювати місію та цілі підприємства готельного, курортного та туристичного сервісу;
- аналізувати вплив макросередовища на діяльність туристичної фірми;
- формувати організаційні структури управління різних типів;
- оцінювати ефективність структур управління;
- контролювати діяльність туристичної фірми;
- оцінювати ефективність контролю;
- розраховувати показники ефективності надання послуг в туризмі;
- оцінювати ефективність управлінських рішень в туризмі;
- керувати комунікаційними процесами туристичної фірми;
- оцінювати ефективність менеджменту туристичної фірми.

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. «Управління туристичною організацією: внутрішнє та зовнішнє середовище»

Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.

Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємодія. Формування і розвиток науки про управління. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.

Тема 2. Процес і методи управління організацією.

Поняття процесу управління. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності: поняття та класифікація функцій менеджменту.

Тема 3. Сутність і класифікація методів менеджменту.

Економічні методи управління, організаційно-розпорядчі методи управління та соціальні методи управління.

Тема 4. Управлінські рішення в менеджменті.

Суть і види управлінських рішень. Основні підходи до прийняття рішень. Процес прийняття рішень. Методи прийняття рішень. Моделювання. Методи прогнозування. Організація та контроль виконання рішень. Типологія стилів керівництва.

Тема 5. Туризм як об'єкт управління.

Ринок туристських послуг: характеристика і учасники. Суб'єкти туристського ринку: туроператори і тур агенти; готельні заклади; заклади харчування. Система і структура управління туризмом.

Тема 6. Планування в організації.

Поняття "планування", його місце серед функцій управління. Стратегічне планування. Оцінка та аналіз зовнішнього середовища. Управлінське дослідження внутрішнього середовища. Вивчення стратегічних альтернатив. Методи розробки планів. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту

Сутність організації. Формальні й неформальні організації. Види організацій. Характеристики організацій. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. Моделі організацій як об'єкт управління. Організаційні взаємодії та повноваження.

Тема 8. Організація як функція менеджменту

Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства. Поняття та класифікація організаційних структур управління. Вибір структури.

Департаменталізація. Адаптивні структури. Централізовані та децентралізовані організації. Формування організаційних структур управління. Етапи формування організаційних структур управління. Основні вимоги до організаційних структур управління. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. Типи організаційних структур в готелях.

Змістовний модуль 2. Забезпечення ефективної діяльності організації

Тема 9. Мотивація як функція менеджменту в туризмі.

Мотивація в туристичному підприємстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації. Мотивація та компенсація.

Тема 10. Менеджмент мотивації персоналу туристичного підприємства та готельно-ресторанного господарства.

Методи й інструменти мотивації персоналу. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.

Тема 11. Контроль як функція менеджменту.

Функція контролю в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах туризму та готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 12. Управління збутом туристського продукту.

Основні форми роботи туристських підприємств з організації збуту туристського продукту. Характеристика основних форм продажу туристського продукту. Особливості управління збутом туристського продукту.

Тема 13. Управління персоналом підприємств туристської індустрії

Роль людського фактору в управлінні туристським підприємством. Критерії добору працівників підприємств в тур індустрії. Ефективна кадрова політика: принципи побудови, цілі та завдання. Система управління трудовими ресурсами.

Тема 14. Керівництво: влада та особистий вплив. Лідерство.

Влада, вплив, лідер. Форми влади та впливу. Практичне використання впливу. Теорії лідерства. Поведінковий підхід до лідерства. Стиль, задоволеність та продуктивність. Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.

Тема 15. Управління конфліктами, змінами, стресами.

Природа конфліктів в організації. Управління конфліктною ситуацією. Природа організаційних змін. Управління змінами. Організаційний розвиток. Природа стресу. Стресовий стиль життя.

Тема 16. Управління продуктивністю.

Комплексний підхід до питань продуктивності. Управління за критерієм продуктивності. Комунікації, прийняття рішень і керівництво в ділі забезпечення продуктивності. Нові підходи в управлінні продуктивності праці.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	очна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п/с	лаб.	с. р.		л	п/с	лаб.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Модуль 1										
Змістовний модуль 1. «Управління туристичною організацією: внутрішнє та зовнішнє середовище»										
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	10	2	2	-	6					
Тема 2. Процес і методи	10	2	2	-	6					

управління організацією.										
Тема 3. Сутність і класифікація методів менеджменту.	9	2	2	-	5					
Тема 4. Управлінські рішення в менеджменті.	9	2	2	-	5					
Тема 5. Туризм як об'єкт управління.	9	2	2	-	5					
Тема 6. Планування в організації.	10	2	2	-	6					
Тема 7. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	10	2	2	-	6					
Тема 8. Організація як функція менеджменту	14	2	2	-	10					
Разом за змістовим модулем 1	81	16	16	-	49					
<u>Змістовний модуль 2. Забезпечення ефективної діяльності організації</u>										
Тема 9. Мотивація як функція менеджменту в туризмі.	10	2	2	-	6					
Тема 10. Менеджмент мотивації персоналу туристичного підприємства та готельно-ресторанного господарства.	10	2	2	-	6					
Тема 11. Контроль як функція менеджменту.	9	2	2	-	5					
Тема 12. Управління збутом туристського продукту.	9	2	2	-	5					
Тема 13. Управління персоналом підприємств туристської індустрії	10	2	2	-	6					
Тема 14. Керівництво: влада та особистий вплив. Лідерство.	10	2	2	-	6					
Тема 15. Управління конфліктами, змінами, стресами.	10	2	2	-	6					
Тема 16. Управління продуктивністю.	16	4	2	-	10					
Разом за змістовим модулем 2	84	18	16	-	50					
Усього годин	165	34	32	-	99					

5. Теми семінарських занять

Семінарські заняття програмою не заплановані

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи. Еволюція управлінської думки.	2
2.	Тема 2. Процес і методи управління організацією. Підходи до управління на основі виокремлення різних шкіл.	2
3.	Тема 3. Сутність і класифікація методів менеджменту. Соціальна відповідальність та етика.	2
4.	Тема 4. Управлінські рішення в менеджменті. Раціональне вирішення проблем.	2
5.	Тема 5. Туризм як об'єкт управління. Моделі управління: Японія, США, країни Західної Європи.	2
6.	Тема 6. Планування в організації. сутність, функції та вигоди стратегічного планування. SWOT аналіз організації. PEST аналіз.	2
7.	Тема 7. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту. Комунікації. Делегування, відповідальність, повноваження.	2
8.	Тема 8. Організація як функція менеджменту. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.	2
9.	Тема 9. Мотивація як функція менеджменту в туризмі. Теорії мотивації.	2
10.	Тема 10. Менеджмент мотивації персоналу туристичного підприємства. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.	2
11.	Тема 11. Контроль як функція менеджменту. Процес здійснення контролю на підприємствах туристичної індустрії.	2
12.	Тема 12. Управління збутом туристського продукту.	2
13.	Тема 13. Управління персоналом підприємств туристської індустрії.	2
14.	Тема 14. Керівництво: влада та особистий вплив. Лідерство.	2
15.	Тема 15. Управління конфліктами, змінами, стресами. Розвиток організації.	2
16.	Тема 16. Управління продуктивністю. Комплексний підхід до питань продуктивності.	2
17.	Разом	32

7. Теми лабораторних занять

У програмі лабораторні заняття не заплановані

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Оосновні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (адміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу. Скласти конспект. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття «менеджмент». Скласти порівняльну таблицю.	6
2.	Охарактеризуйте основні наукові підходи до менеджменту. Скласти конспект. Сутність менеджменту у готельному, курортному та туристичному сервісі. Підготувати реферат.	6
3.	Сутність категорій "менеджмент", "управління" та "управлінські відносини" в готельному, курортному та туристичному бізнесі. Підготувати реферат. Підприємство готельного, курортного та туристичного сервісу як суб'єкт господарської діяльності. Підготувати реферат.	5

4.	Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельного, курортного та туристичного сервісу. Підготувати реферат. Поясніть і спробуйте проілюструвати взаємний зв'язок функцій менеджменту. Скласти схему.	5
5.	Розкрийте сутність планування для туристичного регіону. У чому полягає сутність поетапного плану розвитку туризму? Навести приклад на конкретному регіоні.	5
6.	Наведіть приклади основних видів планів, які розробляються в туристичній компанії. Підготувати реферат. Розкрийте сутність основних методів планування в туризмі. Скласти конспект.	6
7	Назвіть основні теорії мотивації і наведіть їх класифікацію. Скласти порівняльну таблицю. Опишіть ієрархію потреб за А. Маслоу з позицій управління мотивацією туристів і праці в туризмі. Підготувати реферат.	6
8	Поясніть основні положення двофакторної теорії Ф. Герцберга з погляду управління мотивацією туристів і праці в туризмі. Підготувати реферат.	10
9	Сформулюйте основні положення теорії очікувань і теорії справедливості з погляду управління мотивацією туристів і праці в туризмі. Підготувати реферат. Опишіть комплексну модель Портера – Лоулера з погляду управління мотивацією туристів і праці в туризмі. Підготувати реферат.	6
10	Розкрийте сутність основних прийомів і форм контролю, які використовують на практиці управління туристичною діяльністю. Скласти конспект. Особливості принципу оптимального поєднання централізації та децентралізації у сфері управління в туристичній сфері. Підготувати реферат.	6
11	Сутність сучасних тенденцій управлінського процесу. Підготувати реферат. Сутність застосування кібернетичних принципів в управлінні туристичною діяльністю. Підготувати реферат.	5
12	Роль у функціонуванні турфірми організаційних принципів. Підготувати реферат. Як у менеджменті туризму виявляються соціально-психологічні принципи? Скласти конспект.	5
13	Мотивація і стимулювання в готельному, курортному та туристичному сервісі. Підготувати реферат. Формування ефективної організаційної структури туризму. Підготувати реферат.	6
14	Особливості зарубіжних технологій управління колективами. Підготувати реферат. Підбір управлінських кадрів і формування їх резерву. Підготувати реферат	6
15	Планування діяльності підприємств на основі аналізу факторів зовнішнього середовища. Підготувати реферат.	6
16	Планування діяльності підприємств на основі аналізу факторів внутрішнього середовища. Підготувати реферат.	10
	Всього	99

Теми для курсових робіт

- Особливості менеджменту туристичних підприємств спеціальної економічної зони.
- Удосконалення системи управління персоналом підприємства сфери туризму.
- Реалізація функції планування в туристичній фірмі.
- Інформаційні технології в управлінні туристичним підприємством.
- Формування культури туристичної організації.
- Особливості менеджменту в туристичних агентствах.
- Мотивування працівників туристичної фірми в сучасних умовах.
- Вивчення можливості створення систем підтримки прийняття рішень у туристичному бізнесі.
- Модель формування корпоративної культури готельних підприємств.
- Концептуальні засади менеджменту якості в сфері туризму.

11. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом.
12. Підвищення якості туристичних послуг.
13. Внутрішнє середовище туристичної організації, взаємозв'язок внутрішніх змінних.
14. Зовнішнє середовище туристичної організації та оцінка факторів зовнішнього середовища.
15. Сутність організаційної структури управління туристичним підприємством та її роль в досягненні мети.
16. Економіко- організаційний зміст планування в менеджменті туристичної організації.
17. Аналіз комунікаційних процесів в організації туристичної діяльності.
18. Організаційний розвиток та організаційні зміни. Ефективність менеджменту туристичного підприємства.
19. Управління конфліктами в туристичних організаціях.
20. Сутність та роль менеджменту на різних рівнях управління сучасною туристичною фірмою.
21. Визначення місії та цілей туристичної фірми.
22. Антикризова стратегія туристичного підприємства.
23. Організація виконання рішень на сучасному туристичному підприємстві.
24. Делегування повноважень і відповідальності в туристичній фірмі. Ефективність лінійних та функціональних повноважень.
25. Методи оцінки ефективності організаційних структур управління туристичної фірми.
26. Сутність концепції контролінга і використання її положень у практиці управління туристичної фірми.
27. Економічні методи менеджменту і їх застосування на практиці туристичною фірмою.
28. Стилi керівництва сучасною туристичною фірмою.
29. Управління результативністю та ефективністю туристичного підприємства (організації).
30. Удосконалення процесів менеджменту на туристичному підприємстві (в організації).
31. Організаційна функція в менеджменті туризму.
32. Аналіз макрооточення туристичного підприємства.
33. Управління персоналом туристичного підприємства.
34. Можливості та сфера використання сучасних інформаційних технологій в туризмі.
35. Способи управління ризиком в туристичній діяльності.
36. Аналіз чинників, що впливають на якість управлінських рішень в сфері туристичної індустрії.
37. Оцінка праці керівника підприємства сфери туристичних послуг.
38. Застосування системи самоменеджменту на сучасному туристичному підприємстві.
39. Вплив мотивів і стимулів на продуктивність праці в сфері туристичних послуг.
40. Адміністративні методи менеджменту і їх застосування на практиці туристичною фірмою.
41. Соціально-психологічні методи управління туристичним підприємством.
42. Система показників ефективності управління персоналом організації та їх використання у практиці туристичних підприємств.
43. Можливості та сфера використання сучасних інформаційних технологій в туризмі.

9. Методи навчання

Лекції із застосуванням наочних засобів, презентації, самостійна робота, розрахункове домашнє завдання, практичні завдання, опрацювання нового матеріалу, самостійне опрацювання нового матеріалу, в т.ч. із застосуванням Інтернет-ресурсів.

10. Форми контролю і методи оцінювання (у т.ч. критерії оцінювання результатів навчання)

Поточне контрольне опитування, оцінювання семінарських доповідей та виконання індивідуальних завдань; підсумковий контроль - іспит. В обов'язковому порядку здійснюється

облік відвідування студентами усіх видів занять.

Критерії оцінювання навчальних досягнень

Оцінка за національною шкалою	Теоретична підготовка	Практична підготовка
	Здобувач освіти	
Відмінно	у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей; глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу; робить самостійні висновки, виявляє причинно-наслідкові зв'язки; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань. Здобувач здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.	глибоко та всебічно розкриває сутність практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу; може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання й оцінити результати власної практичної діяльності; виконує творчі завдання та ініціює нові шляхи їх виконання; вільно використовує набуті теоретичні знання при аналізі практичного матеріалу; проявляє творчий підхід до виконання індивідуальних та колективних завдань при самостійній роботі.
Добре	достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу; при представленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, застосовує знання для розв'язання стандартних ситуацій; самостійно аналізує, узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.	правильно вирішив більшість практичних завдань; має стійкі навички виконання завдання
Задовільно	володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні або відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального матеріалу; має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.	може використовувати знання в стандартних ситуаціях, має елементарні, нестійкі навички виконання завдання. Правильно вирішив половину розрахункових/тестових завдань. Здобувач має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і

		формулювання висновків.
Незадовільно з можливістю повторного складання	володіє навчальним матеріалом поверхово й фрагментарно (без аргументації та обґрунтування); безсистемно виокремлює випадкові ознаки вивченого; не вміє робити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки; під час відповіді допускаються суттєві помилки	недостатньо розкриває сутність практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив окремі розрахункові/тестові завдання за допомогою викладача, відсутні сформовані уміння та навички.
Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не володіє навчальним матеріалом	виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача

11. Питання для підсумкового контролю

1. Дайте визначення понять «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини».
2. Охарактеризуйте основні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (адміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу.
3. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття «менеджмент».
4. Що є суб'єктом та об'єктом управління? Який взаємозв'язок між ними?
5. Перелічіть основні принципи менеджменту.
6. У чому полягають завдання менеджменту?
7. Яким вимогам мають відповідати вірно сформульовані цілі?
8. Охарактеризуйте структуру системи менеджменту.
9. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні наукові підходи до менеджменту.
10. Що Ви розумієте під «управлінським рішенням»?
11. Як класифікуються управлінські рішення? Охарактеризуйте основні види управлінських рішень.
12. Назвіть основні етапи процесу підготовки і прийняття управлінських рішень.
13. Розкрийте особливості реалізації управлінських рішень.
14. Охарактеризуйте види контролю реалізації управлінських рішень.
15. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?
16. У чому полягає особливість управлінської праці?
17. Охарактеризуйте основні стилі управління.
18. Наведіть загальну класифікацію методів прийняття управлінських рішень.
19. Як Ви розумієте процедуру організації виконання управлінських рішень?
20. Назвіть основні складові індустрії гостинності.
21. Охарактеризуйте основні періоди розвитку світового готельного господарства: а) стародавній період; б) період середньовіччя; в) нові часи.
22. Охарактеризуйте основні етапи розвитку індустрії гостинності в Україні.
23. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
24. Розкрийте основні проблеми управління готельними підприємствами.
25. У чому полягають проблеми управління підприємствами харчування?
26. Що таке «стандартизація послуг»? Якими документами її регламентують?
27. Що таке «планування», «цілі управління» та їх основна роль?
28. Дайте характеристику основним принципам і методам функції планування.
29. Дайте характеристику основних видів планів.
30. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним підприємством. Назвіть її переваги й недоліки.

31. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним підприємством. Назвіть її переваги й недоліки.
32. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним підприємством. Назвіть її переваги й недоліки.
33. Які етапи виділяють у процесі формування організаційних структур управління?
34. Які види організаційних структур застосовуються у ресторанному бізнесі?
35. Якими є позитивні і негативні сторони лінійно-штабної, дивізійної та матричної організаційних структур?
36. Дайте визначення вертикальних, горизонтальних, лінійних зв'язків.
37. Назвіть переваги і недоліки централізації і децентралізації управління.
38. Поясніть різницю між змістовими і процесуальними теоріями мотивації.
39. У чому полягає сутність теорії «ієрархії потреб» А. Маслоу?
40. Охарактеризуйте основні зміни, що впливають на мотивацію працівників згідно з моделлю мотивації Портера-Лоулера.
41. Які методи можна віднести до найбільш придатних щодо використання в мотивуванні персоналу готельно-ресторанних підприємств?
42. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?
43. Перелічіть основні принципи контролю.
44. Які заходи та етапи передбачає процес контролю?
45. Назвіть етапи організації системи збуту туристського продукту.
46. Охарактеризуйте основні стратегії збуту:
47. Охарактеризуйте особливості продажу туристського продукту.
48. Що передбачає менеджмент персоналу підприємства туріндустрії?
49. Яку роль відіграє людський фактор в управлінні підприємством індустрії гостинності?
50. Яку роль відіграє мотивація праці в ефективній роботі турпідприємства?
51. У чому полягають переваги та недоліки використання внутрішніх та зовнішніх джерел у підборі персоналу турпідприємств?
52. Назвіть основні методи відбору персоналу.
53. Назвіть основні етапи процесу навчання персоналу.
54. Охарактеризуйте головні результати проведення ефективної кадрової політики на турпідприємстві.
56. Які показники використовують для оцінки руху кадрів?
57. Назвіть основні показники, що характеризують положення підприємства на ринку праці.
58. Сутність та види конфліктів, механізми їх виникнення
59. Управління конфліктами. Назвіть етапи діагностики конфліктів.
60. Стратегії поведінки у конфлікті. Засоби вирішення конфліктів

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль								Підсумковий контроль	Сума балів
Змістовий модуль №1									
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	40	100
7	8	8	7	7	8	8	7		

T1, T2 ... T8 – теми змістових модулів.

6-й семестр - курсова робота

Поточний контроль								Підсумковий контроль	Сума балів
Змістовий модуль №2									
T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	40	100
8	8	7	7	7	7	8	8		

T11, T12 ... T16 – теми змістових модулів.

7-й семестр - іспит

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	дуже добре	
75-84	C	добре	
70-74	D	задовільно	
60-69	E	допустимо	
30-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

Робоча програма та силабус навчальної дисципліни; опорні конспекти лекцій; мультимедійні презентації; плани практичних занять; навчально-методичні матеріали та питання для поточного і підсумкового контролю; ілюстративні матеріали (карти, схеми, рисунки).

14. Рекомендована література

Основна:

1. Андриченко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент туризму: навч. посібник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім.О.М. Бекетова. 2014. 402 с.
2. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі : підручник. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.
3. Винниченко І. Ризики в туризмі. Навч.-метод. посібник. КНУ імені Т.Г. Шевченка. К., 2014. 101 с.
4. Кіпченко В.К. Менеджмент туризму: Посібник. К.: Знання, 2010. 502 с.
5. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму: Навч. посіб. К.: Знання, 2009. 248 с.
6. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства. К. : Знання, 2012. 343 с.
7. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування діяльності туристичних підприємств: Навч. посібник. К.: Знання, 2005. 241 с.
8. Організація туризму : підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покологна [та ін.] ; за ред. І. М. Писаревського. Х. : ХНАМГ, 2008. 541 с.
9. Панченко Ю.В., Лугінін О.Є., Фомішин С.В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму : навч. посіб. Херсон : Олді-плюс, 2017. 342 с.
10. Топчієв О. Г., Яворська В. В., Сич В. А., Коломієць К. В. Рекреаційно-туристичний потенціал: напрями систематики і кваліметричної оцінки. Навчальний посібник ; Одес. нац. ун-т імені І. І. Мечникова. Одеса : Бондаренко М.О., 2022. 280 с.
11. Яворська В. В., Сич В. А., Коломієць К. В., Смольський В. Л.. Методичні рекомендації до виконання курсової роботи з дисципліни «Менеджменту туризму» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти спеціальності 242 «Туризм». Одеса: Друк Південь, 2019. 33 с.

Додаткова:

1. Закон України “Про підприємства в Україні”, 27.03.1991 р. № 887-XII.
2. Закон України “Про внесення змін до “Закону України про туризм”, 18.11. 2002 р. № 1282-IV;

3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (затверджені наказом Держтурадміністрації, 16.03.2004 року №19;
4. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги".
5. ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні Класифікація готелів".
6. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
7. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
8. ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення".
9. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посібн. К.: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
10. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 272 с
11. Мельниченко О. А., Шведун В. О. Особливості розвитку індустрії туризму в Україні : монографія. Вид-во НУЦ-ЗУ, 2017. 153 с.
12. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О. В. Поступна. Х.: НУЦЗУ, 2020. 235 с.
13. Шайхлісламов З. Р. Управління якістю в туризмі : конспект лекцій; Харків. торгов.-економ. ін-т КНТЕУ. Х. : ХТЕІ, 2016. 206 с.
14. Sych V. A., Yavorska V. V., Hevko I. V., Potapchuk O. I., Kolomiyets K. V. Features of application of information technologies in modern tourism. Вісник Дніпровського університету. Серія: Геологія, географія, 2019. Том 28 (3). С. 591-599.
15. Sych V., Yavorska V., Kolomiyets K. Formation of regional inter-sectoral complexes of recreation and tourism activity as a sign of structural reorganization of the economy // Journal of Education, Health and Sport. 2021. - Vol. 11(11). P.237-248.
16. Tranchenko L. V., Yavorska V. V., Tranchenko O. M., Sych V. A., Kolomiyets K. V. Theoretical approaches to the creation and realization of competitive advantages by a tourist enterprise. Вісник Одеського національного університету. Серія Географічні та геологічні науки. Одеса, 2020. Том 25. Вип. 1 (36). С. 173-183.

15. Електронні інформаційні ресурси

1. Верховна рада України. Офіційний веб-портал [Електронний ре-сурс]. – Режим доступу : rada.gov.ua.
2. Глобальний етичний кодекс туризму : Кодекс від 01.10.1999 № 983_001. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983_001#Text (дата звернення 30.05.2021).
3. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
4. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://kodeksy.com.ua/pro_turizm/statja-6.htm.
5. Національна туристична організація України : сайт. URL : <http://www.ntoukraine.org> дата звернення 30.05.2021)
6. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 №324-95/ВР із змінами та доповненнями від 16.10.2020. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення 30.05.2021).
7. Сайт Державної туристичної Адміністрації. URL: <http://www.tourism.gov.ua/>
8. Світовий банк в Україні. URL: <http://www.worldbank.org.ua/>
9. Туризм [Електронний ресурс] / Державна служба статистики Украї-ни. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
10. The World Factbook ЦРУ США (англ.). URL: <http://www.cia.gov>
11. World Tourism Organization UNWTO. URL: <http://www2.unwto.org>