

Силабус курсу
Менеджмент в туризмі

Освітній ступінь – бакалавр

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 242 Туризм

Освітньо-наукова програма «Туризм»

Кількість кредитів – 3

Рік підготовки, семестр – 4 рік, 7 семестр

Компонент освітньої програми: нормативна

Дні занять: понеділок 12.45-14.05, ауд 137, понеділок 14.20-15.40, ауд. 137

Консультації: понеділок 11.10, ауд. 148а

Мова викладання: українська



Керівник курсу

к. геог.н., доц. **Альтгайм Любов Богданівна**

Контактна інформація altheim@ukr.net; 0352-43-61-54

Опис дисципліни

Туризм - галузь економіки, що включає у себе діяльність туристичних організаторів, агентів і посередників. Тому важливою навчальною дисципліною при підготовці фахівців у туристичній галузі безумовно є «Менеджмент в туризмі», який пропонується нами студентам спеціальності «Туризм» у сьомому навчальному семестрі.

Головними завданнями «Менеджменту в туризмі» є надати студентам знання і вміння для розв'язання ними таких завдань у сфері туристичного бізнесу:

- існування туристичного підприємства на ринку, забезпечення рентабельності фірми на основі людських та матеріальних ресурсів;
- створення нових ринків для фірми та забезпечення швидкого реагування на всі зміни у соціальній сфері ринку;
- глибокий аналіз діяльності туристичного підприємства із позицій споживача та ринку;
- доведення до співробітників конкретних завдань;
- надання їм можливості контролювати власну роботу, а також бачити, який внесок у загальний результат діяльності мала їхня праця.

Саме враховуючи ці завдання, а також основні функції менеджменту і побудований зміст навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі», який складається із трьох основних модулів.

Навчальний контент

	Тема	Результати навчання
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Менеджмент туристичного підприємства.		
1	Тема 1. Планування діяльності туристичних установ.	Знати: - у чому полягає суть і значення процесу планування діяльності туристичних підприємств; - методологічні основи змісту процесу планування;
2	Тема 2. Аспекти організації і стратегії розвитку туристичного підприємства.	- основні види планування діяльності туристичних підприємств; - структуру виробничого плану діяльності підприємства; - структуру фінансового плану діяльності підприємства; - що таке бізнес-план як кінцевий продукт планування;
3	Тема 3. Мотивація і контроль діяльності туристичного підприємства.	- організаційні процеси у туристичній індустрії; - менеджмент підприємства туристичної індустрії; - менеджмент персоналу туристичної індустрії; - мотиваційні основи організації діяльності; - про контроль в управлінні сферами туризму. Вміти: - спланувати діяльності туристичних підприємств; - скласти виробничий план діяльності підприємства; - обрахувати фінансовий план діяльності підприємства; - правильно оформити бізнес-план діяльності туристичних підприємств; - управляти формальними і неформальними організаціями; - управляти лінійною та функціональною структурами туристичних підприємств. Застосувати: - практичну дію основних видів планування діяльності туристичних підприємств; - реалізацію бізнес-плану як кінцевого продукту планування.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Менеджмент персоналу туристичного підприємства.		
4	Тема 4. Управління персоналом туристичної фірми.	Знати: про ефективність менеджменту в туризмі; Вміти: - спланувати, організувати і проконтролювати роботу кадрових служб; - підготувати, провести і підвести підсумки ділових переговорів;

5	Тема 5. Управління процесами праці в туризмі.	- підготувати, провести і підвести підсумки ділової наради; - правильно обрати, стиль керівництва туристичною фірмою. Застосувати: - ефективні методи керівництва туристичним підприємством;
6	Тема 6. Мистецтво спілкування. Організація проведення ділових нарад і переговорів.	- практичні рекомендації для підготовки, проведення і підведення підсумків ділових переговорів; - практичні рекомендації для підготовки, проведення і підведення підсумків ділової наради.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ III .Туроперейтинг. Методика розробки турів.		
7	Тема 7. Туроперейтинг.	Знати: - про теоретичні основи туроперейтингу; - методику розробки турів.
8	Тема 8. Управління якістю турпродукту.	Вміти: - знати і виконати всі етапи підготовки туру; - оформити документацію туру.
9	Тема 9. Методика розробки турів.	Застосувати: методику розробки турів у практичній діяльності.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
ЗК04.	Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу
ЗК06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
ЗК07.	Здатність працювати в міжнародному контексті
ЗК12.	Навички міжособистісної взаємодії
ЗК13.	Здатність планувати та управляти часом
ФК01.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
ФК02.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ФК04.	Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління
ФК06.	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)
ФК07.	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту
ФК08.	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем
ФК10.	Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал
ФК12.	Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу
ФК13.	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації
ФК14.	Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у

	професійній практиці
ФК16.	Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу
ПР01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
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.
ПР05.	Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.
ПР06.	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.
ПР07.	Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.
ПР08.	Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.
ПР10.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
ПР19.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
ПР20.	Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
ПР21.	Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Літературні джерела

1. Альтгайм Л.Б. Менеджмент туризму. Курс лекцій для студентів географічного факультету, які навчаються на спеціальності «Туризм», Тернопіль 2011, 240 с.
2. Альтгайм Л.Б. Менеджмент туризму. Курс лекцій для студентів географічного факультету, які навчаються на спеціальності «Туризмознавство», Тернопіль 2014, 240 с.
3. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туропереїтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник, К.: Альтерпрес, 2004, 288 с.
4. Закон України «Про туризм» від 15.09.95 р. № 324/95 – ВР у редакції Закону України від 18.11.2003 р. № 1282.
5. Любіцева О.О. Методика розробки турів. Навчальний посібник. 2-е вид., переробл. та допов., К.: Альтерпрес, 2008, 300 с.
6. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування туристичних підприємств: Навч. Посіб., К.: Знання, 2005, 241 с.
7. Мальська М.П., Організація туристичного обслуговування: підручник / М.П. Мальська, В.В. Худо. Ю.С. Занько, К.: Знання, 2011, 275 с.

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Модуль 1 (теми 1-3) усне опитування, тести, завдання	24
Модуль 2 (теми 3-5) усне опитування, тести, завдання	24
Модуль 3 (теми 7-9) усне опитування, тести, завдання	24
Підсумкова робота (теми 1-9) – тести, завдання	28

До Силабусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:

- 1) Навчальний контент (розширений план лекцій)
- 2) Тематика та зміст практичних робіт
- 3) Завдання для підсумкової роботи
- 4) Електронне навчання у системі MODLE