

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних відносин
Кафедра міжнародних відносин та туризму

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету
міжнародних відносин
Третько В.В.

“28 08” 2020 р.

СИЛАБУС

Навчальна дисципліна Менеджмент і маркетинг туризму

Освітньо-професійна програма Туризм

Рівень вищої освіти Другий (магістерський)

Таблиця 1- Загальна інформація

Позиція	Зміст інформації
Викладач(і)	Гризівська Лілія Олександрівна
Профайл викладача	http://mvt.khnu.km.ua/gryzovska-liliya-oleksandrivna-k-e-n-dotsent/
Е-mail викладача(ів)	lilihka791@ukr.net
Контактний телефон	0979079165
Сторінка дисципліни в ІСУ	https://msn.khnu.km.ua/course/view.php?id=6866
Навчальний рік	2020-2021
Консультації	Очні: середа, 4-а пара, кафедра Онлайн: за необхідністю та попередньою домовленістю

Загальна характеристика дисципліни

Статус дисципліни	Форма навчання	Курс	Семестр	Обсяг дисципліни		Кількість годин						Курсовий проект	Курсова робота	Форма семестрового контролю	
				Кредити ЕКТС	Години	Аудиторні заняття				Індивідуальна робота студента	Самостійна робота, у т.ч. ІРС			Залік	Іспит
						Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття						
О	Д	1	1	4,0	120	51	17		34		69				+

Анотація навчальної дисципліни.

Дисципліна «Менеджмент і маркетинг туризму» є однією із фахових дисциплін і займає провідне місце у підготовці фахівців освітнього рівня «магістр» за спеціальністю 242 «Туризм» за освітньо-професійною програмою «Туризм». Вона розкриває сутність, принципи, основні поняття та закономірності менеджменту туристичної діяльності. Вивчається система наукових підходів та методів менеджменту, які дають змогу приймати обґрунтовані рішення з основних напрямів та рівнів туристичної сфери: міжнародного, національного, регіонального регулювання. Розглядається вплив зовнішнього та внутрішнього середовища на обирання стратегії менеджменту туристичної діяльності. При викладанні дисципліни використовуються активні і творчі форми проведення занять, зокрема оглядові лекції, розгляд ситуацій, дискусія, робота в малих групах, рольові та ділові ігри тощо.

Преквізити – вихідна; **кореквізити** – інформаційний менеджмент в туристичній діяльності.

Мета і завдання дисципліни.

Мета дисципліни. Оволодіння новітніми теоретичними знаннями з питань управління туристичними організаціями та набуття практичних вмінь і навичок для побудови системи маркетинг-менеджменту таких організацій, які б забезпечили їх ефективне функціонування у конкурентному та мінливому середовищі господарювання.

Завдання дисципліни. Вивчити сутність менеджменту туризму та місце маркетингу у розвитку туристичного бізнесу; з'ясувати особливості формування туристичного продукту та чинники, що впливають на його вибір споживачами; проаналізувати методи обґрунтування рішень у сфері формування і

реалізації туристичних продуктів; вивчити функції, принципи й методи менеджменту та особливості їх реалізації в туристичних організаціях; з'ясувати сутність і завдання маркетингових комунікацій у сфері туризму та науково-методичні основи оцінювання ефективності діяльності туристичних організацій.

Очікувані результати навчання.

Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: **будувати** схему управлінського процесу; **формувати** структуру управління туристичною організацією з урахуванням її типу, масштабів діяльності, а також специфіки поведінки на ринку; **формулювати** місію, визначити цілі у розрізі ієрархії управління та функціональних сфер діяльності туристичної організації; **використовувати** маркетингові інструменти для дослідження ринку туристичних продуктів; **приймати** своєчасні та ефективні рішення у кожному бізнес-контексті туристичної фірми; **вміти побудувати** ефективну систему маркетингових комунікацій; **створити** умови для ефективної і плідної співпраці трудового колективу.

Тематичний і календарний план вивчення дисципліни

Таблиця 3 – Тематичний і календарний план вивчення дисципліни

№ тижня	Тема лекції	Тема практичного заняття	Самостійна робота студента		
			зміст	год	література
1	2	3	4	5	6
1	Туристична організація як об'єкт управління. Принципи і методи управління	Туристична організація як об'єкт управління	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на семінарському занятті	5	[2, с. 12-32; 4, с. 3-23; 40-54; 5, с. 10-23; 9, с. 28-68]
2	-	Принципи і методи управління	Підготовка до практичного заняття	4	[2, с. 12-32; 4, с. 3-23; 40-54; 5, с. 10-23; 9, с. 28-68]
3	Маркетингове середовище туристичної організації	Маркетингове середовище туристичної організації	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткових джерел, підготовка до практичного заняття	4	[3, с. 12-45; 4, с. 24-39; 5, с. 24-33; 9, с. 18-27]
4	-	Маркетингове середовище туристичної організації	Підготовка до виступу на семінарському занятті, реферати	4	[3, с. 12-45; 4, с. 24-39; 5, с. 24-33; 9, с. 18-27]
5	Туристичний продукт і бізнес-системи в туризмі: основи проектування і організації діяльності	Туристичний продукт і бізнес-системи в туризмі: основи проектування і організації діяльності	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на семінарському занятті та тестового контролю	4	[3, с. 12-45; 4, с. 24-39; 5, с. 24-33; 9, с. 18-27]
6	-	Туристичний продукт і бізнес-системи в туризмі: основи проектування і організації діяльності	Підготовка до практичного заняття	4	[3, с. 12-45; 4, с. 24-39; 5, с. 24-33; 9, с. 18-27]
7	Прийняття рішень в менеджменті туризму	Прийняття рішень в менеджменті туризму	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на семінарському занятті та тестового контролю, реферати	4	[4, с. 55-62; 5, с. 136-148; 12, с. 146-16]
8	-	Прийняття рішень в менеджменті туризму	Підготовка до практичного заняття	4	[4, с. 55-62; 5, с. 136-148; 12, с. 146-16]
9	Планування діяльності в туристичній організації	Планування діяльності в туристичній організації	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на семінарському занятті та тестового контролю	4	[1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 9,

			контролю, реферати		с.179-226]
10	-	Планування діяльності в туристичній організації	Підготовка до практичного заняття	4	[1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 9, с.179-226]
11	Організаційні процеси в індустрії туризму	Організаційні процеси в індустрії туризму	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на семінарському занятті, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	4	[1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 12, с.179-226]
12	-	Організаційні процеси в індустрії туризму	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	4	[1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 12, с.179-226]
13	Мотивація ефективної роботи працівників. Організаційна культура	Мотивація ефективної роботи працівників.	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, розгляд і аналіз ситуаційних завдань, підготовка до модульної контрольної роботи	4	[1, с. 325-371; 4, с. 156-185; 6, с. 214-224; 9, с. 96-104; с. 282-318]
14	-	Організаційна культура	Підготовка до модульної контрольної роботи	4	[1, с. 325-371; 4, с. 156-185; 6, с. 214-224; 9, с. 96-104; с. 282-318]
15	Маркетингові комунікації в системі менеджменту туризму	Маркетингові комунікації в системі менеджменту туризму	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на семінарському занятті, розгляд і аналіз ситуаційних завдань, підготовка до модульної контрольної роботи	4	[1, с. 426-445; 9, с. 114-146]
16	-	Маркетингові комунікації в системі менеджменту туризму	Підготовка до тестування за темами 6-8	4	[1, с. 426-445; 9, с. 114-146]
17	Організаційна ефективність та ефективність системи менеджменту	Організаційна ефективність та ефективність системи менеджменту	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на семінарському занятті та тестового контролю, реферати	4	[1, с. 257-263; 7, с. 312-315; 8, с. 192-223, 378-395; 9, с. 375-402]

Примітка: * Лекції проводяться раз у два тижні по дві години (чисельник чи знаменник відповідно до розкладу занять), практичні заняття - щотижня.

Політика дисципліни.

Організація освітнього процесу в Університеті відповідає вимогам положень про організаційне і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу, освітній програмі та навчальному плану. Студент зобов'язаний відвідувати лекції і практичні заняття згідно із розкладом, не запізнюватися на заняття, домашні завдання виконувати якісно і відповідно до графіка.

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (з використанням методів тренінгів, майстер-класів, практикумів), самостійна робота (індивідуальні завдання; курсове проектування) і мають за мету – оволодіння студентами спеціальною термінологією і набуття ними практичних навичок з розробки логістичних рішень тощо.

Здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни можуть користуватись як наявним в аудиторіях кафедри комп'ютерним обладнанням, так і власними пристроями (ноутбуками, планшетами, смартфонами).

Власними пристроями можна користуватися як для роботи в системі Moodle, так і для доступу до зовнішніх інформаційних ресурсів, які необхідні для виконання практичних робіт та пов'язаних із ними, власних завдань магістерської роботи.

Критерії оцінювання результатів навчання.

Кожний вид роботи з дисципліни оцінюється за чотирибальною шкалою. Семестрова підсумкова оцінка визначається як середньозважена з усіх видів навчальної роботи, виконаних і зданих позитивно з урахуванням коефіцієнта вагомості. Вагові коефіцієнти змінюються залежно від структури дисципліни і важливості окремих видів її робіт.

Поточний контроль здійснюється під час лекційних та практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком навчального процесу. Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів; знання теоретичного матеріалу з теми; якість оформлення протоколу; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення; своєчасний захист рефератів.

При цьому використовуються методи поточного контролю: усне опитування; тестовий контроль теоретичного матеріалу з теми; презентація індивідуальних завдань.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного контролю, так і підсумкового контрольного заходу, який проводиться тестуванням з усього матеріалу дисципліни. Студент, який набрав позитивний середньозважений бал за поточну роботу і не здав підсумковий контрольний захід (іспит), вважається невстигаючим. Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється тестуванням.

Структурування дисципліни за видами робіт і оцінювання результатів навчання студентів денної форми навчання у семестрі за ваговими коефіцієнтами

Аудиторна робота		Самостійна, індивідуальна робота		Семестровий контроль, іспит
I курс, I семестр				
Усне опитування	Тестовий контроль, Контрольні роботи		Реферат	Підсумковий контрольний захід
Теми 1-9	ТК	КР	1	1
ВК: 0,2	0,1	0,2	0,1	0,4

Умовні позначення: ТК – тестовий контроль; ВК - ваговий коефіцієнт; КР – контрольна робота

Оцінювання тестових завдань.

Тематичний тест для кожного студента складається з двадцяти п'яти тестових завдань, кожне з яких оцінюється одним балом. Максимальна сума балів, яку може набрати студент, складає 25.

Оцінювання здійснюється за чотирибальною шкалою.

Відповідність набраних балів за тестове завдання оцінці, що виставляється студенту, представлена у нижченаведеній таблиці.

Сума балів за тестові завдання	1–13	14–16	17–22	23–25
Оцінка за 4-бальною шкалою	2	3	4	5

На тестування відводиться 30 хвилин (для закритої форми тестів – по одній хвилині на кожне завдання (або інший варіант). Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. При цьому усі графі для відповідей мають бути заповнені цифрами, що відповідають правильним, на погляд студента, відповідям. Викладач на наступному занятті оголошує результати тестування. Тестування студент може також пройти і в он-лайн режимі у модульному середовищі для навчання MOODLE.

Якщо студент отримав негативну оцінку, то він має перездати її в установленому порядку, але обов'язково до терміну наступного контролю.

Підсумкова семестрова оцінка за національною шкалою і шкалою ЄКТС встановлюється в автоматизованому режимі після внесення викладачем усіх оцінок до електронного журналу. Співвідношення вітчизняної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС наведені у таблиці.

Співвідношення вітчизняної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Інституційна інтервальна шкала балів	Вітчизняна оцінка, критерії	
A	4,75–5,00	5	Відмінно – глибоке і повне опанування навчального матеріалу і виявлення відповідних умінь та навиків
B	4,25–4,74	4	Добре – повне знання навчального матеріалу з кількома незначними помилками

C	3,75–4,24	4	<i>Добре</i> – в загальному правильна відповідь з двома-трьома суттєвими помилками
D	3,25–3,74	3	<i>Задовільно</i> – неповне опанування програмного матеріалу, але достатнє для практичної діяльності за професією
E	3,00–3,24	3	<i>Задовільно</i> – неповне опанування програмного матеріалу, що задовольняє мінімальні критерії оцінювання
FX	2,00–2,99	2	<i>Незадовільно</i> – безсистемність одержаних знань і неможливість продовжити навчання без додаткових знань з дисципліни
F	0,00–1,99	2	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота і повторне вивчення дисципліни

Питання для підсумкового контролю з дисципліни.

1. Природа процесу прийняття рішень та класифікація управлінських рішень за різними ознаками.
2. Підходи до прийняття рішень. Етапи раціонального вирішення проблеми.
3. Фактори, що впливають на процес прийняття рішень.
4. Прийняття рішень з використанням платіжної матриці.
5. Джерела і методи пошуку підприємницьких ідей та управлінських рішень.
6. Експертні методи обґрунтування управлінських рішень.
7. Методи активізації творчого пошуку при прийнятті управлінських рішень. Морфологічний аналіз і методи контрольних запитань та фокальних об'єктів.
8. "Розумова атака" як метод генерації ідей. Методика та особливості її проведення.
9. Формальні та неформальні організації, їх характеристика. Фактори, що впливають на ефективність роботи групи.
10. Моделі взаємодії людини і організаційного оточення.
11. Стадії розвитку групи та стилі керування групами.
12. Адаптація людини до організаційного оточення.
13. Форми влади та впливу, що застосовуються у практиці керівництва.
14. Переконавання та участь. Залучення працівників до управління.
15. Лідерство як соціально-психологічне явище. Його динаміка. Лідер і менеджер.
16. Поведінковий підхід до лідерства. Дослідження Левіна
17. Порівняльні характеристики систем управління Лайкерта.
18. Управлінська решітка Блейка і Моутон та її застосування для вдосконалення стилю керівництва підприємством.
19. Ситуаційний підхід до лідерства. Модель ситуаційного лідерства Фідлера.
20. Модель ситуаційного лідерства Херсея і Бланшарда.
21. Модель лідерства "шлях-ціль" Хауза та Мітчела.
22. Ситуаційна модель прийняття рішень керівником Врума - Йеттона - Яго.
23. Нові концепції лідерства (атрибутивне, інтерактивне лідерство, харизматичне, сервісне тощо).
24. Природа конфлікту в організації. Типи конфліктів.
25. Причини конфліктів, їх наслідки та способи подолання.
26. Організаційні зміни та їх роль у формуванні конкурентних переваг фірми
27. Управління організаційними змінами.
28. Поняття і критерії ефективності управління організацією.
29. Ефективність менеджменту фірми.

Рекомендована література.

Основна

1. Гріфін Р., Яцура В. Основи менеджменту: Підручник / Наук.ред. В.Яцура ,Д.Олесневич - Львів: Бак , 2001. - 624с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.:ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
3. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма / В.А Квартальнов – М.: Ф и С, 2003. – 123 с.
4. Кіптенко Н.І. Менеджмент туризму: навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2012. – 416 с.
5. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк // Чернівці: Книги XXI, 2003. – 300 с.
6. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: навч. посібн. / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – К. : Центр навч. літ-ри, 2004. – 272 с.
7. Пушкар Р.М., Тарнавська Н.П. Менеджмент: теорія та практика. Підручник 2-е вид.перед. і доп. - Тернопіль: Карт-бланш, 2003. - 490с.
8. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр,2007. – 447 с.
9. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Підручник. –К.:Академвидав, 2007. – 472 с. (Альма-матер)

Додаткова

10. Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб.: Изд. дом «Герда», 2006. – 512 с.
11. Богданова Ж.А. Поняття та види туристичної діяльності в Україні / Ж.А. Богданова / Вісник ЖДТУ. – Сер.: Економічні науки. – 2009. – №4 (50). – С. 194-197.
12. Друкер П. Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. : Пер. с англ.: Уч. Пос., - М.: Издательский дом "Вильямс", 2000.-272с.
13. Крамаренко В.И. Менеджмент: Навчальний посібник. - К.: ЦУЛ, 2003. - 248с.
14. Міщук К.С. Можливості і форми освітнього туризму у розвитку професійних компетенцій менеджера / К.С. Міщук, В.В Стадник // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2012. – №4, Т.1. – С. 91-94.
15. Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів: Закон України від 06.08.2008 № 1088-р [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1088-2008-%D1%80>.
16. Про туризм: Закон України від 18.11.2003 року №1281-IV (із зм. і доп.) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/ma-in.cgi?nreg=1282-15>.
17. Рунців О.І. Врахування людських потреб при формуванні туристичного продукту / О.І. Рунців // Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту. – 2007. – №6. – С. 252
18. Ткаченко Т.І. Туристичний продукт як об'єкт виробничого підприємництва / Т.І. Ткаченко / Культура народів Причорномор'я. – 2005. – №67 – С. 131.

Інформаційні ресурси:

1. Модульне середовище для навчання. Доступ до ресурсу: <https://msn.khnu.km.ua>.
2. Модульний курс для дистанційної форми навчання Доступ до ресурсу: http://dn.khnu.km.ua/dn/k_list.aspx?bk=T.
3. Електронна бібліотека університету. Доступ до ресурсу: http://lib.khnu.km.ua/asp/php_fplage_lib.php.
4. Репозитарій ХНУ. Доступ до ресурсу: <http://elar.khnu.km.ua/jspui/?locale=uk>.
5. <http://www.tyrusm.com>
6. <http://www.karpaty.lviv.ua>
7. <http://www.tourism.dn.ua>
8. <http://www/forestpark.com.ua>