

Силабус курсу:

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ**



**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

<i>Ступінь вищої освіти:</i>	Бакалавр
<i>Спеціальність:</i>	241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм»
<i>Рік підготовки:</i>	2
<i>Семестр викладання:</i>	осінній
<i>Кількість кредитів ЄКТС:</i>	5
<i>Мова(-и) викладання:</i>	українська
<i>Вид семестрового контролю</i>	екзамен

Автор курсу та лектор:

д.е.н., проф., Зеленко Олена Олександрівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

професор кафедри міжнародної економіки і туризму

посада

zelenko@snu.edu.ua

електронна адреса

+38-050-939-74-49

телефон

Viber та Telegram
за номером
телефону

месенджер

к.408, вул. Іоанна Павлв
II, 17, м. Київ

консультації

Викладач лабораторних занять:*

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

посада

електронна адреса

телефон

месенджер

консультації

Викладач практичних занять:*

д.е.н., проф., Зеленко Олена Олександрівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

професор кафедри міжнародної економіки і туризму

посада

zelenko@snu.edu.ua

електронна адреса

+38-050-939-74-49

телефон

Viber та Telegram
за номером
телефону

месенджер

к.408, вул. Іоанна
Павла II, 17, м. Київ

консультації

* – 1) дані підрозділи вносяться до силабусу в разі, якщо практичні та (або) лабораторні заняття проводить інший викладач, котрий не є автором курсу та лектором; 2) припустимо змінювати назву підрозділу на «Викладач лабораторних та практичних занять:», якщо лабораторні та практичні заняття проводить один викладач, котрий не є автором курсу та лектором.

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:

Курс забезпечує формування у здобувачів вищої освіти системних знань щодо: теоретичних засад та тенденції розвитку науки про управління; особливостей організації процесу управління діяльністю туристичних та готельно-ресторанних підприємств як відкритих соціо-економічних систем, які функціонують під впливом сукупності зовнішніх та внутрішніх факторів; методики планування та реалізації господарської діяльності через взаємопов'язані функції менеджменту; особливості прийняття управлінських рішень та методи організації роботи із персоналом, споживачами туристичних/готельно-ресторанних послуг.

Курс є обов'язковою освітньою компонентою для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальностями 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм».

Результати навчання:

Знання: понятійно-категоріального апарату науки про управління; розуміння сутності менеджменту в туризмі та готельно-ресторанній справі та основ системного управління в сфері туризму та гостинності; знання функцій, принципи та основних методи менеджменту у контексті їх застосування в туризмі та в сфері гостинності; особливостей організації роботи на туристичних і готельно-ресторанних підприємствах.

Вміння: використовувати сучасні методи управління в процесі планування, мотивації, організації та контролю діяльності підприємства туристичної індустрії чи готельно-ресторанної сфери; організувати командну роботу персоналу туристичного, готельно-ресторанного підприємства на основі опанування лідерських якостей та ораторського мистецтва; оцінювати ефективність менеджменту на підприємстві

Передумови до початку вивчення:

Базові знання щодо організації туристичної діяльності та функціонування сфери гостинності, знання щодо загальних економічних процесів на макро- і мікрорівнях, дисципліна вивчається після та на основі курсів бакалаврського рівня: «Економічна теорія», «Основи туризмознавства», «Організація туристичних подорожей».

Мета курсу (набуті компетентності)

Мета викладання дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти теоретичних знань щодо сутності основних понять, категорій і методологічних аспектів організації діяльності менеджменту з урахуванням особливостей функціонування й розвитку туристичної галузі та готельно-ресторанної сфери в сучасних умовах розвитку національної економіки; сприяння розвитку відповідних навичок і вмінь реалізації конкретних ідей та результатів праці на користь самого підприємства, галузі, національної економіки та населення країни в цілому.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;

здатність працювати в команді та автономно;

знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;

здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;

здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1	Теоретичні засади та еволюція науки про управління	Денна 2/0/2 Заочна 0,5/0/0,5	Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Формування і розвиток науки про управління. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту	Презентації в PowerPoint. Аналіз ситуацій. Тести.
2	Сутність і зміст менеджменту в туризмі та в готельно-ресторанній справі	Денна 2/0/2 Заочна 1/0/1	Організаційно-управлінський процес у туризмі та в сфері гостинності Основні поняття й управлінські категорії туризму і готельно-ресторанної справи Історичні й сучасні інструменти управління. Особливості менеджменту в туризмі і в готельно-ресторанній справі.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести.
3	Управління внутрішнім та зовнішнім середовищем туристичних та готельно-ресторанних підприємств.	Денна 2/0/2 Заочна 0,5/0/0,5	Внутрішнє середовище в туризмі. Зовнішнє середовище в туризмі.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
4	Функції та методи менеджменту в туризмі та в сфері гостинності.	Денна 2/0/2 Заочна 0,5/0/0,5	Сутність і взаємний зв'язок функцій менеджменту. Система методів менеджменту та їх взаємозв'язок в туризмі та в сфері гостинності	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
5	Управління сполучними процесам в туризмі та в готельно-ресторанній справі	Денна 2/0/2 Заочна 0,5/0/0,5	Комунікаційний процес в управлінні туристичною діяльністю Комунікаційна майстерність Управління зовнішніми комунікаціями. Зовнішні комунікації як маркетинговий захід Управлінські рішення в туризмі та в готельно-ресторанній справі. Управління конфліктами.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
6	Управління орієнтоване на клієнта	Денна 2/0/2 Заочна 0,5/0/0,5	Ефективність та успішність менеджменту в туризмі та в готельно-ресторанній справі. Управління персоналом та процесами праці в туризмі та в готельно-ресторанній справі. Топ-менеджер у туризмі та в готельно-ресторанній сфері. Управління продажем туристичного продукту.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання.
7	Дестинація як об'єкт управління в туризмі та в сфері гостинності	Денна 2/0/2 Заочна 0,5/0/0,5	Підходи до визначення поняття «туристична дестинація» Компоненти та ознаки туристичної дестинації Типологія туристичних дестинацій і класифікація їх ресурсів Концепція життєвого циклу туристичної дестинації	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Тести.

Рекомендована література

Основна література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент туризму : навч. посіб. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 402 с.
2. Байлик С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підруч. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
3. Галасюк С. С. Нейздомінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. К. : ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
4. 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.
5. Білоусов О. М., Лугінін О. Є. Морозова О. С., Соколов Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.
6. Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними дестинаціями : підручник. Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с.
7. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. / Укладач А. І. Бурковська. Миколаїв: Миколаївський національний аграрний університет. 2021, 48 с.
8. Mensah I., Mensah R. Management of Tourism and Hospitality Services: Second Edition. Bloomington: XLIBRIS, 2013, 418 p/
9. Мельниченко О. А., Шведун В. О. Особливості розвитку індустрії туризму в Україні : монографія. Х. : Вид-во НУЦЗУ, 2017. 153 с.
10. Основи менеджменту: Конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент і бізнес-адміністрування» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; укладачі: Т.В. Лазоренко, С.О. Пермінова.– Електронні текстові дані (1 файл: 560 КБ). Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2021.166 с.

Додаткова література:

1. Барібіна Я. О. Формування навичок цифрової комунікації для фахівців туристичної екосистеми в умовах діджиталізації. Ефективна економіка. 2020. № 5. Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7917>
2. Плотніченко С. Менеджмент в індустрії гостинності: ефективність застосування. Стан та перспективи розвитку економіки та менеджменту індустрії гостинності. Львів: Львівський державний університет фізичної культури, 2020, С. 352-354.

Інформаційні ресурси.

1. Все про туризм: туристична бібліотека. Режим доступу: <http://infotour.in.ua/index.htm>
2. Сайт системи дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля. Режим доступу: <http://moodle2.snu.edu.ua/>

Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до виконання контрольних робіт з дисципліни "менеджмент в туризмі та в готельно-ресторанній справі" для студентів заочної форм навчання спеціальності 242 «Туризм» / Укл. Зеленко О. О. - Сєверодонецьк: 2021. – 5с.

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання здобувач може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів
Присутність на заняттях (у тому числі період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	25
Поточні тестові завдання	20
Індивідуальна робота	25
Екзамен	30
Разом	100

Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS
90-100	A
82-89	B
74-81	C
64-73	D
60-63	E
35-59	FX
0-34	F

Політика курсу

Плагіат та академічна доброчесність:

Під час виконання завдань здобувач вищої освіти має дотримуватись політики академічної доброчесності. Запозичення мають бути оформлені відповідними посиланнями. Списування є забороненим.

Завдання і заняття:

Всі завдання, передбачені програмою курсу мають бути виконані своєчасно і оцінені в спосіб, зазначений вище. Аудиторні заняття мають відвідуватись регулярно. Пропущені заняття (з будь-яких причин) мають бути відпрацьовані з отриманням відповідної оцінки не пізніше останнього тижня поточного семестру. В разі поважної причини (хвороба, академічна мобільність тощо) терміни можуть бути збільшені за письмовим дозволом декана.

Здобувач вищої освіти може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу студенту можуть бути зараховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання.

Поведінка в аудиторії:

На заняття здобувачі вищої освіти вчасно приходять до аудиторії відповідно до діючого розкладу та обов'язково мають дотримуватися вимог техніки безпеки.

Під час занять студенти:

- не вживають їжу та жувальну гумку;
- не залишають аудиторію без дозволу викладача;
- не заважають викладачу проводити заняття.

Під час контролю знань здобувачі:

- є підготовленими відповідно до вимог даного курсу;
- розраховують тільки на власні знання (не шукають інші джерела інформації або «допомоги» інших осіб);
- не заважають іншим;
- виконують усі вимоги викладачів щодо контролю знань.