

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної роботи
доц. Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ



30 серпня 2021 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Менеджмент туризму

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

спеціальність **242 «Туризм»**

освітня програма «Туризм»

вид дисципліни за вибором

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2021 / 2022 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“27” серпня 2021 року, протокол № 1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

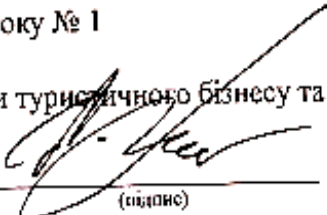
канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Ганна ГАПОНЕНКО

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Олена ЄВТУШЕНКО

Програму схвалено на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та країнознавства

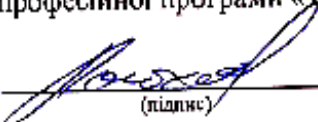
Протокол від “26” серпня 2021 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства


Анатолій ПАРФЕНЕНКО
(підпис)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Туризм»

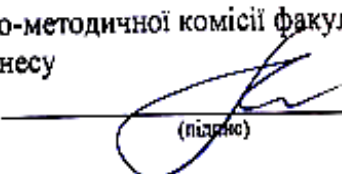
Гарант освітньо-професійної програми «Туризм»


Іван ПОСОХОВ
(підпис)

Програму погоджено науково-методичною комісією
факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “26” серпня 2021 року № 1

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних
відносин та туристичного бізнесу


Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА
(підпис)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм» підготовки бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм».

Предметом вивчення дисципліни «Менеджмент туризму» є особливості процесів планування, організації, мотивації та контролю в системі об'єкту управління.

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни – формування у майбутніх менеджерів знань, умінь та навичок управлінської роботи в готельному, курортному та туристичному сервісі.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни:

- формування наступних загальних компетентностей:

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно

- формування наступних фахових компетентностей:

ФК 12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

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

ФК 14. 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

1.3. Кількість кредитів

3 кредити

1.4. Загальна кількість годин

90 годин

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	3-й
Семестр	
5-й	5-й
Лекції	
32 год.	12 год. (2 ауд., 10 дист.)
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
42 год., в т.ч.	78 год., в т.ч.
Індивідуальні завдання	
Контрольна робота 12 год.	

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:

ПРН2. 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.

ПРН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Управління туризмом як системою

Сутність менеджменту в туризмі. Категорії «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини в туризмі». Суб'єкт і об'єкт менеджменту в туризмі. Мета діяльності підприємств індустрії туризму. Системний, процесний та ситуаційний підходи в менеджменті. Система управління туризмом.

Тема 2. Функції, принципи і методи менеджменту туризму

Функції менеджменту в туризмі. Організація, планування, мотивація та контроль в туризмі. Принципи менеджменту в туризмі. Система методів менеджменту.

Тема 3. Організація як об'єкт управління. Організаційні структури управління в туризмі

Поняття організації. Ознаки організації. Організація як відкрита динамічна система: керуюча та керована підсистеми. Ефект синергії. Модель організації як відкритої системи: параметри «входу», процес перетворення, параметри «виходу». Сутність організаційних структур. Види організаційних структур: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна структура. Лінійно-штабна, бюрократична, дивізійна, продуктова, територіальна, матрична, структура управління, орієнтована на споживача. Типи зв'язків в організаційній структурі: вертикальні, горизонтальні, лінійні, функціональні, формальні, неформальні, прямі та непрямі.

Тема 4. Планування діяльності організацій туризму

Особливості планування на туристичному підприємстві. Поняття місії в управлінні та класифікація цілей організації. Види планування на туристичному підприємстві. Стратегічне та оперативне (поточне) планування. Сутність та етапи стратегічного планування. Планування діяльності на основі аналізу факторів внутрішнього та зовнішнього середовища. Аналіз сильних та слабких сторін підприємства. Бізнес-планування.

Тема 5. Мотивація та контроль в менеджменті туризму

Поняття мотивування. Принципи врахування інтересів у мотивації. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника у процесі мотивації. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми. Моральне, соціальне та матеріальне стимулювання.

Поняття контролю та його місце в системі управління. Етапи процесу контролювання: формування стандартів вимірювання, порівняння фактичного виконання зі стандартами, оцінка та регулювання. Процес контролювання. Зворотний зв'язок при контролі. Види управлінського контролю.

Тема 6. Керівництво та лідерство. Сучасні технології управління колективами в туризмі

Поняття та загальна характеристика керівництва. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Основні фактори та визначальні аспекти керівництва. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. Адаптивне керівництво. Влада як елемент примушення. Форми впливу та влади. Теорії лідерства. Типологія лідерів. Характеристика та класифікація стилів керівництва. Фактори та передумови формування стилів керівництва. Критерії оцінювання стилю менеджера. Особливості національних систем керівництва.

Формування штату і організація роботи персоналу туристичного підприємства. Добір управлінських кадрів в туризмі. Анкетування. Тестування. Співбесіда. Посадова

інструкція. Професійні та кваліфікаційні вимоги до персоналу в туризмі. Поняття кар'єри: фахова та внутрішньофірмова.

Тема 7. Прийняття управлінських рішень керівниками туристичних підприємств

Сутність процесу прийняття рішень. Процес прийняття управлінських рішень. Умови та чинники впливу на прийняття управлінського рішення в туризмі. Підходи до прийняття управлінських рішень: індивідуальний та груповий. Етапи прийняття управлінських рішень. Стилi прийняття управлінських рішень.

Тема 8. Комунікативні процеси в системі управління підприємствами сфери туризму. Формування відносин з клієнтами

Поняття комунікації. Комунікативні процеси на туристичних підприємствах. Формальні та неформальні комунікації. Комунікації між керівниками та робочими групами. Управління враженнями клієнта. Клієнто-орієнтований підхід. Сучасні тенденції розвитку міжнародного туризму.

Тема 9. Ефективність менеджменту в туризмі

Сутність результативності та ефективності менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність управління. Показники економічної, організаційної та соціальної ефективності управління, їх склад і методи визначення.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Управління туризмом як системою	8	3	1			4	8	1				7
Тема 2. Функції, принципи і методи менеджменту туризму	8	3	1			4	8	1				7
Тема 3. Організація як об'єкт управління. Організаційні структури управління в туризмі	9	3	2			4	9	2				7
Тема 4. Планування діяльності організацій туризму	9	4	2			3	9	2				7
Тема 5. Мотивація та контроль в менеджменті туризму	9	4	2			3	9	1				8
Тема 6. Керівництво та лідерство. Сучасні технології управління колективами в туризмі	9	4	2			3	9	1				8
Тема 7. Прийняття управлінських рішень керівниками туристичних підприємств	9	4	2			3	9	1				8
Тема 8. Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами сфери туризму. Формування відносин з клієнтами	9	4	2			3	9	2				7
Тема 9. Ефективність менеджменту в туризмі	8	3	2			3	8	1				7
Контрольна робота	12					12	12					12
Усього годин	90	32	16			42	90	12				78

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Управління туризмом як системою	1
2	Функції, принципи і методи менеджменту туризму	1
3	Організація як об'єкт управління. Організаційні структури управління в туризмі	2
4	Планування діяльності організацій туризму	2
5	Мотивація та контроль в менеджменті туризму	2
6	Керівництво та лідерство. Сучасні технології управління колективами в туризмі	2
7	Прийняття управлінських рішень керівниками туристичних підприємств	2
8	Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами сфери туризму. Формування відносин з клієнтами	2
9	Ефективність менеджменту в туризмі	2
	Разом	16

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Управління туризмом як системою»	4	7
2	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Функції, принципи і методи менеджменту туризму»	4	7
3	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Організація як об'єкт управління. Організаційні структури управління в туризмі»	4	7
4	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Планування діяльності організацій туризму»	3	7
5	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Мотивація та контроль в менеджменті туризму»	3	8
6	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Керівництво та лідерство. Сучасні технології управління колективами в туризмі»	3	8
7	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Прийняття управлінських рішень керівниками туристичних підприємств»	3	8
8	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами сфери туризму. Формування відносин з клієнтами»	3	7
9	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Ефективність менеджменту в туризмі»	3	7
	Підготовка контрольної роботи з обраної теми	12	12
	Разом	42	78

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота представляє собою позааудиторну самостійну роботу студентів навчально-дослідного характеру. Вона передбачає створення умов для якнайповнішої реалізації творчих можливостей студентів і має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти одержують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

Індивідуальна робота передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з курсу, розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами, вміння презентувати результати роботи. Індивідуальна робота виконується студентом самостійно. Студент має право самостійно обрати тему роботи заздалегідь узгодивши її з викладачем. Оцінка за індивідуальну роботу враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальна робота складається з титульної сторінки, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків за необхідності.

В друкованому варіанті обсяг роботи повинен становити 15 стор., не враховуючи додатки.

Виконується індивідуальна робота з додержанням усіх технічних вимог до письмових робіт. Текст має бути надрукований через 1,5 міжрядкових інтервали на одному боці аркуша білого паперу формату А4. Шрифт Times New Roman, 14 пт. Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: ліве – 30 мм, нижнє та верхнє – 20 мм, праве – 15 мм. Робота починається з титульного аркуша, за ним розміщуються послідовно зміст, основний текст (схеми, таблиці, графіки, карти, завдання з підзаголовками відповідно до змісту роботи), список використаних джерел (не менше 15).

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаної роботи – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням.

При оцінці індивідуальної роботи враховується глибина опрацювання та широта обхвату теми, уміння аналізувати зібраний матеріал, грамотність та стиль викладу, якість технічного оформлення роботи.

Для своєї наукової роботи студент може обирати тему самостійно, попередньо узгодивши її з лектором. Студент також може скористатися рекомендованим переліком тем з дисципліни «Менеджмент туризму».

Теми:

1. Менеджмент як необхідний компонент успіху туристичної організації.
2. Еволюція пріоритетів у розвитку менеджменту.
3. Організація маркетингового управління діяльністю туристичної організації.
4. Організація управління з використання інформаційних технологій.
5. Підвищення ефективності управління економічним розвитком підприємства.
6. Організаційно-економічний механізм функціонування організації (на прикладі туристичного підприємства).
7. Стратегічне управління в системі менеджменту туристичної організації.
8. Стратегічний аналіз становища підприємства.
9. Формування сучасних підходів щодо визначення стратегічного управління.
10. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища організації та формування місії.
11. Формування інноваційної та інвестиційної стратегій підприємств.
12. Аналіз конкурентного становища туристичної організації.
13. Організаційне проектування: методи та чинники, що впливають на вибір типу організаційної структури управління.
14. Інформаційне забезпечення прийняття управлінських рішень у туристичній організації.
15. Організація робочого часу та робочого місця менеджера на основі використання інформаційних технологій.

16. Розвиток соціально-психологічних методів управління виробництвом в умовах становлення ринкових відносин.
17. Управління конкурентоспроможністю продукції (робіт, послуг).
18. Державне регулювання діяльності туристичних організацій в Україні.
19. Управління організаційними комунікаціями (на прикладі окремого туристичного підприємства).
20. Управління мотивацією персоналу.
21. Управління організаційними конфліктами.
22. Влада і вплив у діяльності менеджера.
23. Управління організаційною культурою.
24. Якість продукції: поняття, значення і фактори забезпечення якості.
25. Основні вимоги щодо якостей сучасного менеджера.

7. Методи навчання

Методи навчання – взаємодія між викладачем і студентом, під час якої відбувається передача та засвоєння знань, умінь і навичок від викладача до студента, а також самостійної та індивідуальної роботи студента. При проведенні визначених планом видів занять використовуються такі методи:

1. Під час викладення навчального матеріалу: – словесні (бесіда, пояснення, розповідь, інструктаж); – наочні (ілюстрування, демонстрування, самостійне спостереження); – практичні (вправи, практичні роботи, дослідні роботи).
2. За організаційним характером навчання: – методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності; – методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності; – методи контролю та самоконтролю у навчанні; – бінарні (поєднання теоретичного, наочного, практичного) методи навчання.
3. За логікою сприймання та засвоєння навчального матеріалу: індуктивно-дедукційні, репродуктивні, прагматичні, дослідницькі, проблемні тощо.

8. Методи контролю

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах:

- оцінювання роботи студентів під час практичних занять;
- оцінка за індивідуальну роботу студентів;
- проведення проміжного контролю;
- проведення підсумкового контролю.

Загальна оцінка з дисципліни визначається як сукупність балів, що студент отримує за змістовні модулі та модульний контроль.

Проміжний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем. Сума балів, які студент денної форми навчання може набрати за першим та другим розділом, дорівнює 60.

Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку. До заліку допускаються студенти, які мають достатню кількість балів з поточного контролю та написання і захисту індивідуальної роботи. Загальна кількість балів за успішне виконання залікових завдань становить 40.

Підсумковий контроль представлений у вигляді тестових питань.

УВАГА! У разі використання заборонених джерел під час заліку студент на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0).

У разі настання / подовження дії **обставин непоборної сили** (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти денної та заочної форм навчання надається можливість скласти **залік в тестовій формі** (білет містить 20 тестових завдань, здобувач

одержує 2 бали за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Менеджмент туризму», режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3814>

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума контрольних оцінок та балів, отриманих за результатами поточного та підсумкового семестрового контролю. Загальна сума балів підсумкового семестрового контролю складає 100.

9. Схема нарахування балів

Приклад для підсумкового семестрового контролю в формі екзамену з екзаменаційною роботою:

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання									Разом	Екзаменаційна робота	Сума
Розділ 1					Розділ 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
5	5	6	5	6	6	6	6	5	10		
60 (мінімум – 30)									60	40 (мінімум – 20)	100 (мінімум – 50)

T1, T2 ... T9 – теми розділів.

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни

Поточний контроль протягом семестру – 60 балів.

З них:

- активна робота на семінарських заняттях – 30 балів (3 бали кожне семінарське);
- поточний контроль – 20 балів;
- контрольна робота – 10 балів.

Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на семінарських заняттях.

Критерії оцінювання знань студентів на семінарських заняттях

Усний виступ, виконання письмового завдання	Критерії оцінювання
3	В 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 та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
2,5	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
2	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
1,5	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно,

	поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
1,0	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Доповнення виступу:

2 бали – отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, чітко визначили його зміст; зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми.

1 бал отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми та висловили власну думку.

Суттєві запитання до доповідачів:

2 бали отримують студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми.

1 бал отримують студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стисло і системно викладено основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами, теоріями тощо.

Кожен студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі. Під час самостійної роботи рекомендується доповнити записи лекції та завершити виконання завдань, що були зазначені в Робочій програмі та ОКЛ.

2 бали нараховуються студентам, які в повному обсязі самостійно і творчо опрацювали всі питання лекції і вільно володіють її змістом.

1 бал нараховується студентам, які опрацювали лише окремі питання лекції і не достатньо вільно володіють її змістом.

Критерії поточного контролю знань студентів

Поточний контроль проводиться з метою визначення стану успішності здобувачів вищої освіти за період теоретичного навчання. Поточний контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або комп'ютерного тестування.

Письмова контрольна робота або тестування	Критерії оцінювання
15-20	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та

	додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
10-14	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
5-9	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1-4	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Умови допуску студента до підсумкового семестрового контролю (заліку): виконання контрольної роботи, написання поточного контролю та робота на семінарських заняттях за результатами яких він набрав не менше 30 балів.

Підсумковий семестровий контроль

Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що здійснюється в університеті у формі заліку та екзамену. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння здобувачами вищої освіти програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу.

Підсумковий контроль оцінюється у 40 балів та представлений у вигляді тестових питань.

За підсумками поточного і підсумкового контролю студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Мінімальна кількість балів, які повинен набрати студент для одержання заліку, становить 50 балів. Національна шкала ґрунтується на рейтингу здобувачів вищої освіти у складі потоку/курсу:

- здобувачам вищої освіти, які повністю оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, можуть дати відповіді на всі питання курсу, опанували рекомендовану літературу, виставляють оцінку *90-100 балів*. При цьому оцінку – 100 балів, як виняток, можуть отримати тільки здобувачі вищої освіти, які, крім відмінних знань за програмою дисципліни, виявили активність в науково-дослідній роботі за тематикою курсу, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях тощо;
- здобувачам вищої освіти, які оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, проте у відповідях допустили неточності, ставлять оцінку *70-89 балів*;
- здобувачам вищої освіти, які показали задовільні результати оволодіння навчальною програмою дисципліни на репродуктивному рівні й при відповідях допускають помилки, ставлять оцінку *50-69 балів*;
- здобувачі вищої освіти, які за результатами вивчення дисципліни отримали *незадовільні оцінки (49 та нижче)*, повинні додатково виконати індивідуальні завдання для підвищення рівня своїх знань і повторно перескласти підсумковий контроль.

Для дистанційної форми навчання

Вид навчальної діяльності	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
Проміжний поточний контроль	40	20
Контрольна робота	20	10
Поточний контроль	60	30
Підсумковий семестровий заліковий контроль	40	20
Підсумковий контроль	40	20
ВСЬОГО	100	50

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

10. Рекомендована література

Основна література:

1. Менеджмент і маркетинг туризму: навч. Посібник [Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., та ін.]; за ред. О.Є. Лугіна. – К.: Видавництво Ліра, 2012 – 364 с.
2. Мальська М.П. Худо В.В. Туристичний бізнес. Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 368 с.
2. Кіптенко Н.І. Менеджмент туризм у: навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2012. – 416 с.
3. Косолапов, А. Б. Менеджмент в туристической фирме [Текст] : учеб. пособие по дисц. "Менедж. орг." / А. Б. Косолапов . — М. : Кнорус , 2009 . — 256 с.
4. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме [Текст] : учеб. пособие / С. С. Скобкин . — М.: Магистр, 2009 . — 447 с.
5. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; [под ред. М. С. Мотышиной] . — Ростов н/Д : Феникс, 2008 . — 445 с.
6. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие / Н. А. Зайцева. — М.: Форум, 2009 . — 368 с.
7. Дурович, А. П. Менеджер турагентства [Текст] / А.П. Дурович. — Минск: Современная школа, 2010. — 320 с.
8. Школа, І.М. Менеджмент туризму [Текст]: підручник / І.М.Школа, О.П.Корольчук. — Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. – 464 с.

Додаткова література:

9. Мальська М.П. Економіка туризму: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, М.Й. Рутинський, С.В. Білоус, Н.Л. Мандюк – К.: «Центручбової літератури», 2014. – 544 с.
10. Дядечко Л.П., Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224с.
11. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. – М.: ЮНИТИ, 2003. – 1063 с.
12. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии: Пер. с англ. – 4-е изд. – М.; СПб.; К.: Изд. дом «Вильямс», 2005. – 1008 с. : ил.
13. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк // Чернівці: Книги ХХІ, 2003. – 300 с.
14. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: навч. посібн. / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – К. 2003. – 252 с.
15. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.
16. Мескон М. Х., Альберт М., Федури Ф. Основы менеджмента. — М.: Дело, 1992.
17. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Основы маркетинга: Пер. с англ. – 2-е епроп. изд. – М.; СПб.; К.: Изд. дом «Вильямс», 2006. – 944 с. : ил.
18. Aall C. (2014) Sustainable Tourism in Practice: Promoting or Perverting the Quest for a Sustainable Development? Sustainability. Vol. 6. pp. 2562—2583
19. Boes, K., Buhalis, D., Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. In I. Tussyadiah and A. Inversini (Eds.), Information and communication technologies in tourism 2015 (pp. 391-403). Heidelberg, Germany: Springer.
20. Brandon-Jones A., Lewis M., Verma R. et al. (2016) Examining the characteristics and managerial challenges of professional services: An empirical study of management consultancy in the travel, tourism, and hospitality sector // Journal of Operations Management. Vol. 42-43. P. 9-24.

21. Di Clemente, E., H-Mogollón, J.M., C-Cerro, A.M., (2019). Water Tourism: A New Strategy for the Sustainable Management of Water-Based Ecosystems and Landscapes in Extremadura (Spain), *Journal of Land*, 8, 2.
22. Egger, R. (2013). The impact of near field communication on tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, IV(2), 119–133.
23. Hunter C. (2001) Sustainable Tourism as an Adaptive Paradigm. *The globalization of Tourism and Hospitality: A Strategic Perspective* (by T. Knowles, D. Diamantis; J. B. El-Mourhabi). London: Cromwell Press, pp. 115 – 116.
24. Ilkevich S.V. (2018) Managerial perspectives and effects of sustainable tourism from strategic management perspectives. *Strategic decisions and risk management*. (3), pp.132-139.
25. Ma T., Hong T., Zhang H. (2015) Tourism spatial spillover and urban economic growth // *Journal of Business Research*. Vol. 68. № 1. P. 74-80.

Ресурси мережі Інтернет:

26. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua>.
27. Державне агентство України з туризму та курортів. Офіційний сайт. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>.
28. Офіційний веб-портал Верховної ради України. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.
29. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО) – Режим доступу : <http://www2.unwto.org>
30. Офіційний сайт Всесвітньої Ради з туризму та подорожей (WTTC) – Режим доступу : <http://www.wttc.org>
31. Методи організації часу. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/taym-menedzhment>
32. Організація часу. URL: <http://www.improvement.ru/>
33. Засоби управління часом. URL: <http://psyfactor.org/lib/time-management-2.htm>

11. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження карантинних обмежень через пандемію)

В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:

– дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття;

– дистанційно на платформі Moodle (<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3814>) проводяться практичні (семінарські), індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи;

– аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться 30% практичних та семінарських занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких карантинних обмежень з заборонаю відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість (за заявою, погодженою деканом факультету) скласти **залік в тестовій формі дистанційно на платформі Moodle** в дистанційному курсі «Менеджмент туризму», режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3814>