

1.Код: ПП02

2.Назва: **УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): обов'язковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій): професійної підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: перший

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 2 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: Кравченко А.В.

9.Результати навчання:

знати: технологічний процес у туризмі; технології туристичного управління і туристичного забезпечення; формування правильної організаційної структури; нормативно-правові документи необхідні при управлінні туристичним підприємством; технологічні аспекти у вирішенні соціальних проблем управління; системи управління і регулювання туристською діяльністю;

вміти: визначати організаційну поведінку співробітників, стиль управління та якість праці колективу; встановлювати співвідношення повноважень різних посад; регламентувати діяльність кожного відділу організації; приймати рішення в межах своєї компетенції і функціональних обов'язків;

компетентності: володіння прийомами і методами роботи з персоналом, методами оцінювання якості та результативності праці персоналу підприємства туристичної індустрії; здатність формулювати концепцію туристичного підприємства, розробляти ефективну стратегію і формувати активну політику оцінювання ризиків підприємства туристичної індустрії.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне, дистанційне

11.Зміст курсу:

Тема 1. Класифікація туристичних підприємств. Класифікація видів підприємств туристичної індустрії. Основні функції, методи, Функціонування туристичних підприємств та їх види. Ключові фактори успіху туристичного підприємства. Визначення основних суб'єктів туристичної діяльності Класифікація підприємств за ступенем домінування на ринку.

Тема 2. Системи управління і регулювання туристською діяльністю в Україні. Організаційна структура управління туризмом. Функції системи управління туристською діяльністю. Туристська політика і структура управління туристською діяльністю. Державне регулювання туристичного бізнесу в Україні. Принципи і цілі державного регулювання туристичної діяльності в Україні.

Тема 3. Форми управління туристичними підприємствами. Управління за контрактом. Управління через договір франчайзингу. Умови оренди туристичного підприємства. Умови управління за контрактом позитивні і

негативні чинники. Умови договору франчайзингу позитивні і негативні чинники.

Тема 4. Принципи управління туристичним підприємством. Основні законодавчі документи та акти, на яких будується діяльність туристичних підприємств. Планування діяльності готельного підприємства (бізнес - план); Принципи управління туристичним підприємством. Елементи зовнішнього та внутрішнього середовища. Організаційна структура туристичного підприємства: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, матрична, дивізіональна. Експлуатаційно-технологічна документація.

Тема 5. Особливості кадрової політики туристичного підприємства. Роль кадрового планування. Методологія менеджменту персоналу організації. Предмет, завдання і зміст управління персоналом, практична реалізація. Принципи управління персоналом.

Тема 6. Комунікації туристичного підприємства. Комунікаційна система всередині підприємства. Інформація як матеріал комунікації та її види. Чинники виникнення якісно нової комунікаційної системи. Комунікації – процеси зв'язки працівників та організацій. Вдосконалення процесу комунікацій туристичного підприємства. Внутрішні комунікації підприємства, їх особливості. Комунікації між організацією та зовнішнім середовищем основні показники.

Тема 7. Організація туристичного товарообігу. Забезпечення стабільного туристичного товарообігу. Створення комплексного (пакетного) туристичного продукту. Вплив каналів розподілу на вибір ефективного туристичного товарообігу. Рівені каналів розподілу: інтенсивний; ексклюзивний; селективний. Шляхи підвищення ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів. Менеджмент якості туристичного продукту.

Тема 8. Організаційно-адміністративні методи управління. Три основні групи організаційно-адміністративних методів – регламентуючі, розпорядчі та дисциплінарного впливу. Три типи системи підлеглості. Аналіз змісту управління підприємствами – постановка завдання, визначення критеріїв його завдання, встановлення рівня відповідальності, інструктування.

Тема 9. Соціально-психологічні методи управління. Принципи психологічної сумісності – суттєва умова створення й розвитку трудових комплексів. Сукупність специфічних способів впливу на відносини й зв'язки в трудових колективах. Формування в колективі позитивного соціального її психологічного клімату.

Тема 10. Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств. Зміст і види управлінських рішень, обґрунтованість, своєчасність прийняття. Організаційне рішення. Прийняття, реалізація та контроль за виконанням рішень. Стили прийняття управлінських рішень і ефективність їх виконання. Класифікація управлінських рішень.

Тема 11. Управління якістю туризму. Якість туристичного продукту. Поняття і чинники, які формують якість туристичних послуг. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг. Ринкові аспекти якості

туристичних послуг. Вимоги щодо якості окремих груп туристичних підприємств. Способи й методи оцінки якості у туристичному підприємстві. Умови якісного сервісу в туризмі.

12.Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби: *основні джерела, інтернет-ресурси

13.Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання: лекції, практичні заняття, консультування, робота в науково-дослідній групі, самостійна робота.

14.Форми та критерії оцінювання:

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань.

Підсумковий контроль, екзамен у II семестрі.

Шкала оцінювання: національна та ECTS. Критерії оцінювання.

Рівень	Характеристика відповідей студента	
	на питання теоретичного змісту	на питання практичного змісту
Низький	Студент не усвідомлює змісту питання, тому його відповідь не має безпосереднього відношення до поставленого питання. Наявна відсутність умінь міркувати.	Обсяг висвітлених питань менше 50%. У студента відсутня уява, необхідна для висвітлення питань.
Задовільний	Відповіді на питання носять фрагментарний характер, відтворення знань здійснюється на рівні запам'ятовування. Студент поверхово володіє умінь міркувати.	Обсяг висвітлених питань у межах 50-70%. Студент погано володіє засобами відтворення властивостей предметів, явищ, процесів.
Достатній	У відповідях на питання допускаються деякі неточності або помилки непринципового характеру. Студент демонструє розуміння навчального матеріалу і прагне логічно розмірковувати при відповіді.	Обсяг правильно висвітлених питань більше 75%. Відповідь містить окремі неточності і незначні помилки.
Високий	Студент дає повну і розгорнуту	Обсяг правильно

	<p>відповідь на питання. Його відповідь характеризуються логічністю і послідовністю суджень, без включення випадкових і випадання істотних з них.</p>	<p>висвітлених питань дорівнює 100%. Кожне висвітлене питання супроводжується ґрунтовним поясненням.</p>
--	---	--

Сума балів за навчальну діяльність	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	високий: відмінно	зараховано
80-89	B	достатній: добре	
70-79	C		
65-69	D	низький: задовільно	
60-64	E		
35-39	FX	незадовільний (з можливістю повторного складання)	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільний (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Мова викладання: українська