



Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра соціально-економічної географії і регіонознавства

“**ЗАТВЕРДЖУЮ**”

Проректор з науково-педагогічної роботи

А. В. Пантелеймонов

“\_\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

**Управління туристсько-рекреаційною діяльністю**

рівень вищої освіти магістр

галузь знань 10 – Природничі науки

спеціальність 106.Географія

освітня програма Географія рекреації та туризму

спеціалізація ­­­­­­­­­­ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

вид дисципліни за вибором

факультет геології, географії, рекреації і туризму

2018/2019 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету геології, географії, рекреації і туризму

«30» серпня 2018 року, протокол № 10

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ:Л.В.Ключко, к. геогр. н., доцент

Програму схвалено на засіданні кафедри соціально-економічної географії і регіонознавства

Протокол № 11 від «28» серпня 2018 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Нємець Л. М.)

(підпис) (прізвище та ініціали)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 р.

Програму погоджено методичною комісією факультету геології, географії, рекреації і туризму

Протокол № \_\_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 р.

Голова методичної комісії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Жемеров О. О.)

(підпис) (прізвище та ініціали)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 р.

**Вступ**

Програма навчальної дисципліни «Управління туристсько-рекреаційною діяльністю» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки магістра за спеціальністю 106. Географія спеціалізацією «Географія рекреації та туризму»

### **1. Опис навчальної дисципліни**

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни - оволодіння студентами основними поняттями та управлінськими категоріями з туристсько-рекреаційної діяльності та формування знань з теорії та практики менеджменту туристського обслуговування в ринкових умовах; формування практичних навичок вирішення управлінських проблем.

Предмет: управління розвитком міжнародної туристичної діяльності на рівні підприємства і території певного таксономічного рівня.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни:

- визначення особливостей туристсько-рекреаційної діяльності як об'єкта управління;

- ознайомлення з основними етапами розвитку управління туристсько-рекреаційною діяльністю;

- вивчення системи і структури управління туристсько-рекреаційною діяльністю;

- вивчення основних функцій управління туристсько-рекреаційною діяльністю;

- вивчення виробничого і соціального аспекту управління в туристсько-рекреаційній діяльності;

- ознайомлення з формами ділового спілкування;

- вивчення ефективності управлінських рішень.

1.3. Кількість кредитів 4.

1.4. Загальна кількість годин 120.

|  |  |
| --- | --- |
| 1.5. Характеристика навчальної дисципліни | |
| за вибором | |
| Денна форма навчання | Заочна (дистанційна) форма навчання |
| Рік підготовки | |
| 5-й | 6-й |
| Семестр | |
| 9-й | 12-й |
| Лекції | |
| 11 год. | 6 год. |
| Практичні, семінарські заняття | |
| 22 год. | 12 год. |
| Лабораторні заняття | |
| 0 год. | 0 год. |
| Самостійна робота | |
| 87 год. | 102 год. |

1.6. Заплановані результати навчання

- мати уявлення про основні поняття та управлінські категорії в туристсько-рекреаційній діяльності; структуру управління туристсько-рекреаційною діяльністю;

- знати і вміти використовувати функції та принципи управління туристсько-рекреаційною діяльністю;

- методи управління у сфері туризму та рекреації;

- стиль керівництва туристичною фірмою;

- методи прийняття рішень;

- основні напрямки раціональної організації праці;

- форми ділового спілкування;

- мати навички прийняття управлінських рішень; визначення ефективності управління в туристсько-рекреаційній діяльності.

**2. Тематичний план навчальної дисципліни**

***Розділ 1. Теоретичні засади управління в туристсько-рекреаційній діяльності***

*Тема 1. Сутність і зміст управління туристсько-рекреаційною діяльністю.*

1. Організаційно-управлінській процес у туристсько-рекреаційній діяльності. Основні поняття та управлінські категорії в туристсько-рекреаційній діяльності: рекреація, туризм, рекреаційна діяльність, туристична діяльність, туристсько-рекреаційна діяльність, туристична послуга, туристичний продукт тощо. Історичні й сучасні інструменти управління: ринкова сутність туризму як складової рекреації, попит у сфері туризму та рекреації, туристична пропозиція. Особливості менеджменту в туризмі та рекреації: еволюція та сучасність, оптимальність наукових підходів менеджменту в управлінні туристсько-рекреаційною діяльністю.
2. *Тема 2. Функції та принципи управління в туристсько-рекреаційній діяльності.*

Поняття і класифікація функцій управління. Організація як функція менеджменту. Планування як функція управління. Мотивація як функція управління і її особливості в туристсько-рекреаційній діяльності. Контроль як функція управління і її особливості в туристсько-рекреаційній діяльності.

Оптимальність наукових підходів менеджменту в управлінні туристсько-рекреаційною діяльністю.

*Тема 3. Методи управління в туристсько-рекреаційній діяльності.*

Поняття, сутність і класифікація методів управління. Маркетинг як метод управління. Економічні методи управління в менеджменті. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи управління. Соціально-психологічні методи управління.

**Розділ 2. Управлінські процеси на підприємствах туризму та рекреації**

1. *Тема 4. Система управління в туристсько-рекреаційній діяльності.*
2. Поняття про систему туризму та рекреації. Керуюча підсистема (суб'єкт) управління в туризмі: мотивація туристів, фактори туристичної мотивації, типи туристів, види і форми туризму. Об'єкт управління в туризмі: туристичний регіон як об'єкт управління в туризмі, туристичні організації як об'єкт управління, туристичні підприємства.

*Тема 5. Сегментація туристсько-рекреаційної діяльності.*

Курортно-лікувальний сегмент ТРД. Пізнавально-розважальний сегмент ТРД. Комерційно-діловий сегмент ТРД. Спортивно-оздоровчий сегмент ТРД. Релігійний сегмент ТРД. Екологічний сегмент ТРД. Екзотичний сегмент ТРД.

*Тема 6. Порядок створення туристичного підприємства та організація його діяльності.*

Основні етапи створення туристичного підприємства. Туроператорська та турагентська діяльність підприємств туризму. Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація готельних послуг та послуг харчування.

*Тема 7. Планування діяльності та стратегія економічного розвитку підприємств рекреації і туризму.*

Види планів. Методи та способи планування. Стратегія розвитку підприємства та бізнес-планування.

*Тема 8. Управління сполучними процесами.*

Комунікаційний процес в управлінні туристсько-рекреаційною діяльністю. Комунікаційна майстерність. Діловий етикет у туризмі. Ораторське мистецтво у роботі менеджера туризму. Невербальні прийоми комунікації. Специфіка спілкування з представниками інших держав.Управлінські рішення в туризмі. Сутність процесу прийняття рішень.

*Тема 9. Особливості функціональних видів управління в організаціях туристичної індустрії*.

Система управління персоналом в організаціях туристської індустрії. Система інформаційного менеджменту в організаціях туристичної індустрії. Система антикризового управління в організаціях туристичної індустрії. Система фінансового менеджменту в організаціях туристичної індустрії. Система інвестиційного менеджменту в організаціях туристичної індустрії. Система управління якістю в організаціях туристської індустрії.

*Тема 10. Механізми державного регулювання туристсько-рекреаційною діяльністю в Україні*.

Особливості сучасних механізмів державного регулювання туристсько-рекреаційною діяльністю (ТРД) в Україні. Програмно-цільовий підхід до управління розвитком туристичної інфраструктури.

**3. Структура навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви розділів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | | | |
| Денна форма | | | | | | Заочна форма | | | | | | | |
| Усього | у тому числі | | | | | Усього | у тому числі | | | | | | |
| л | п | сем | інд. | с.р. | л | п | | сем | інд | | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 11 | 12 | | 13 |
| **Розділ 1. Теоретичні засади управління в туристсько-рекреаційній діяльності** | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Сутність і зміст управління туристсько-рекреаційною діяльністю | 13 | 2 | 3 |  |  | 8 | 12 | 2 |  |  | |  | 10 | |
| Тема 2. Функції та принципи управління в туристсько-рекреаційній діяльності | 12 | 2 | 2 |  |  | 8 | 10 |  |  |  | |  | 10 | |
| Тема 3. Методи управління в туристсько-рекреаційній діяльності | 11 |  | 3 |  |  | 8 | 12 |  | 2 |  | |  | 10 | |
| *Разом за модулем 1* | *36* | *4* | *8* |  |  | *14* | *34* | *2* | *2* |  | |  | *30* | |
| **Розділ 2. Управлінські процеси на підприємствах туризму та рекреації** | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 4. Система управління в туристсько-рекреаційній діяльності | 12 | 2 | 2 |  |  | 8 | 13 | 2 | 2 |  | |  | 11 | |
| Тема 5. Сегментація туристсько-рекреаційної діяльності | 11 |  | 2 |  |  | 9 | 12 |  | 2 |  | |  | 10 | |
| Тема 6. Порядок створення туристичного підприємства та організація його діяльності | 10 |  | 2 |  |  | 8 | 13 |  | 2 |  | |  | 11 | |
| Тема 7. Планування діяльності та стратегія економічного розвитку підприємств рекреації і туризму | 12 | 2 | 2 |  |  | 8 | 14 | 2 | 2 |  | |  | 10 | |
| Тема 8. Управління сполучними процесами | 12 |  | 2 |  |  | 10 | 12 |  | 2 |  | |  | 10 | |
| Тема 9. Особливості функціональних видів управління в організаціях туристичної індустрії | 14 | 2 | 2 |  |  | 10 | 12 |  | 2 |  | |  | 10 | |
| Тема 10. Механізми державного регулювання туристсько-рекреаційною діяльністю в Україні | 13 | 1 | 2 |  |  | 10 | 10 |  |  |  | |  | 10 | |
| *Разом за модулем 2* | *84* | *7* | *14* |  |  | *63* | *86* | *4* | *10* |  | |  | *72* | |
| *Разом за курс* | *120* | *11* | *22* |  |  | *87* | *120* | *6* | *12* |  | |  | *120* | |

**4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин |
|  | Управлінсько-організаційний процес в туристичній індустрії. Туризм як об'єкт управління. Внутрішнє середовище туристичних підприємств. Управління факторами зовнішнього середовища в розвитку туристичних підприємств і туристичних територій. | 2 |
|  | Економічні показники розвитку туристично-рекреаційної діяльності. Сутність і взаємний зв'язок функцій управління в ТРД (планувальна, організаційна, мотиваційна, контролююча та ін.). Класифікація функцій управління в ТРД | 3 |
|  | Методи управління в туристсько-рекреаційній діяльності (tкономічні, адміністративні, соціально-психологічні та ін). | 2 |
|  | Туристсько-рекреаційна діяльність як об’єкт управління. Поняття про систему в ТРД, суб’єкти та об’єкти управління. | 3 |
|  | Сегментація ТРД | 2 |
|  | Бізнес-планування в туристично-рекреаційній діяльності | 2 |
|  | Планувальна діяльність та стратегія економічного розвитку підприємств туризму | 2 |
|  | Комунікаційний процес в управлінні ТРД. Управління зовнішніми комунікаціями. Управління конфліктами в туризмі та рекреації. | 2 |
|  | Особливості функціональних видів управління в організаціях туристичної індустрії | 2 |
|  | Основні риси і проблеми розвитку туристсько-рекреаційної діяльності в сучасному світі | 2 |
|  | Разом | 22 |

**5. Завдання для самостійної роботи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  з/п | Види, зміст самостійної роботи | Кількість  годин |
|  | Історичні й сучасні інструменти управління | 8 |
|  | Розвиток менеджменту і туризму як сфер людської діяльності | 8 |
|  | Оптимальність наукових підходів менеджменту в управлінні ТРД. | 8 |
|  | Поняття про організаційну структуру управління. Типи організаційних структур. | 8 |
|  | Мікро- та макросередовище туристичного бізнесу. | 9 |
|  | Планування в туризмі. SWOT-аналіз іміджу України  Конкурентоспроможність туристичної індустрії України. | 8 |
|  | Мотивація в туризмі | 8 |
|  | Діловий етикет у туризмі. Ораторське мистецтво у роботі менеджера туризму. Збагачення лексичного запасу. | 10 |
|  | Невербальні прийоми комунікації. Мімічний вираз обличчя. Мова погляду. Мова рук | 10 |
|  | Специфіка спілкування з представниками інших держав. | 10 |
|  | Разом | 87 |

**6. Методи контролю**

– Усне опитування (індивідуальне, комбіноване, фронтальне);

– Тестове опитування та письмовий контроль ;

– Екзамен

**7. Схема нарахування балів**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання | | | | | | | | | | | | | Екзамен  (залікова робота) | Сума |
| Розділ 1 | | | Розділ 2 | | | | | | | Контрольна робота, передбач.навчальним планом | Індивідуальне завдання | Разом |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | Т7 | Т8 | Т9 | Т  10 |  |  |  |  |  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 |  | 60 | 40 | 100 |

Т1, Т2 ... – теми розділів.

**Шкала оцінювання**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру | Оцінка | |
| для екзамену | для заліку |
| 90 – 100 | відмінно | зараховано |
| 70-89 | добре |
| 50-69 | задовільно |
| 1-49 | незадовільно | не зараховано |

**9. Рекомендована література**

**Основна література**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм / А.Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 470 с.
2. Бідняк М. Н. Організація управління : навч. посібник / М. Н. Бідняк. -К. : А.С.К., 2003. - 173 с.
3. Воскресенский В.Ю. Международный туризм / В.Ю. Воскресенський. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006 – 255 с.
4. Дутчак С. В. Управління регіональним розвитком туризму : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / С. В. Дутчак ; Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федь-ковича. - Чернівці : Чернів. нац. ун-т, 2011. - 135 с.
5. Дутчак С.В. Туристсько-рекреаційні ресурси ландшафтів. – Чернівці. ВД «Родовід», 2014. – 196 с.
6. Зорин И. В. Туризм как вид деятельности : учебник для студентов высш. учебн. заведений / И. В. Зорин, Т. П. Каверина, В. А. Квартальное; Российская междунар. академия туризма. - 2-е изд., перераб. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 286 с.
7. Кабушкин Н. И. Организация туризма : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. М. Сергеева и др.; Под общ. ред. Н. И. Кабушкина и др. - Минск : Новое знание, 2003. - 632 с.
8. Карташевская И. Ф. Формирование эффективной системы управления в туризме на основе кластерного моделирования : монография / И. Ф. Карташевская; Тавр. нац. ун-т им. В. И. Вернадского. - Симф. : ДИАЙПИ, 2012. - 445 с.
9. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму : підручник / В. К. Кіптенко. -К. : Знання, 2010. - 502 с.
10. Король О. Д. Менеджмент туризму : навч. посібник для студ. вищ. на-вч. закл. / О. Д. Король, М. П. Крачило ; Чернівецький національний ун-т ім. Юрія Федьковича. - Чернівці: Рута, 2008. - 240 с.
11. Корпоративне управління в туризмі : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / I. Л. Сазонець, В. О. Ткач, В. М. Зайцева, О. С. Камушков ; Запоріз. нац. техн. ун-т. - Запоріжжя : [б. в.], 2011. - 222 с.
12. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). 3-є видання з переробками та доповненнями / О.О. Любіцева – К.: ”Альтерпрес”, 2005. – 436 с.
13. Поклонський Ф. Ю. Теоретичні та практичні аспекти управління розвитком малого підприємства сфери туризму : монографія / Ф. Ю. Поклонський. К. А. Панасюк ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. - Донецьк : ДонНУЕТ. 2013. - 207 с.
14. Туристичне країнознавство: країни-лідери туризму / Заг. ред. проф. О. О. Любіцевої. – К., 2008.

**Допоміжна література**

1. Александров В.В. Туризм в системi прiоритетiв регiонального розвитку / Александров В.В., Вишневська О.О., Волкова I.I., Грицак Ю.П., Парфiненко А.Ю. – Х.: Видавництво ХНУ iмені В.Н. Каразiна, 2010.
2. Бейдик О.О. Україна: стратегія розвитку національного туризму: Навчальний посібник. – К., 2009.
3. Біль М. М. Механізм державного управління туристичною галуззю (регіональний аспект) : наук. розроб. / М. Біль, Г. Третяк, О. Крайник ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Упр. орг. фундамент. та приклад. до-слідж., Львів. регіон. ін-т держ. упр., Каф. екон. політики і фінансів. - К. : НАДУ, 2009. - 40 с.
4. В’їзний туризм. Навчальний посібник / Коваль П.Ф., Алєшугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор’єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. - Ніжин, Видавництво Лук’яненко В.В., 2010. – 304 с.
5. Гонтаржевська Л. І. Ринок туристичних послуг в Україні : навч. посібник / Л. І. Гонтаржевська. - Донецьк : Східний видавничий дім, 2008. - 180 с.
6. Закон України «Про туризм» від 18.11.2003 р. // ВВР. – 2004.
7. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.
8. Смаль І.В. Географія туризму та рекреація: словник-довідник. - Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2010.
9. Смаль І.В. Основи географії рекреації і туризму: навчальний посібник. – Ніжин: Видавництво НДПУ імені Миколи Гоголя, 2004.
10. Устименко Л.М. Iсторiя туризму / Л.М. Устименко, I.Ю.Афанасьєв. – К.: Альтерпрес, 2008.
11. Фоменко Н.В. Рекреацiйнi ресурси та курортологiя / Н.В.Фоменко. – К.: Центр навчальної лiтератури, 2007.
12. Явкін В.Г. Проблеми географії та менеджменту туризму / Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. – Чернівці: Рута, 2006. – 260 с.

**9. Посиланная на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

1. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – <http://tourlib.net/books_ukr/kyfjak_2.htm>
2. Все о туризме. Туристическая библиотека. – http://tourlib.net/
3. Державна служба туризму та курортів. – www. tourism.gov.ua.
4. Всесвітня туристична організація. - www. tourism.gov.ua.
5. Державна служба статистики України. - http://ukrstat.gov.ua