**ДИСЦИПЛІНИ ДРУГОГО ЦИКЛУ**

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПІЛНИ**

**«КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ У ТУРИЗМІ»**

**І. Основна мета засвоєння курсу:** формування сучасних знань, нового мислення, комплексного розуміння проблем управління розвитком туристичного підприємства та опанування їх застосування на практиці.

**П. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців даної спеціальності.** Навчальна дисципліна «Культура управління туризму», використовуючи інтеграційнні міжпредметний та внутрішньо-предметний аспекти, сприяє формуванню нових систематизованих напрямів управлінської діяльності, які забезпечують якісну підготовку менеджерів.

**Ш. Завдання дисципліни:** оволодіння студентами глибоких теоретичних знань з основ культури управління; формування практичних уміньдля володіння науково обґрунтованими методами організації управлінської праці; розвивати у студентів комунікативні здібності, інтелектуальний, культурний, етичний, професійний саморозвиток та самовдосконалення.

**ІV.Основні результати навчання і компетентності**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  | **Результати навчання** | **Компетентності** |
| 1. | ***знати:*** специфіку філософського осмислення культури та її складові; основні поняття та категорії культури управління; сутність та психологічний зміст культури управління, його принципи, елементи та взаємодію основних складових; фактори формування культури управління.***вміти***: володіти інструментарієм бізнес-адміністрування, комуніка-ивними здібностями та культурою управліня; передбачати та оцінювати ринкову кон’юнктуру, працівників; володіти технікою мовлення, знати мовленнєвий етикет і вміло його використовувати. | -здатність проектувати організаційну структуру, здійснювати розподіл повноважень і відповідальності на основі їх делегування;  -здатність до аналізу і проектування міжособистісних, групових і організаційних комунікацій ; -володіння сучасними технологіями управління персоналом ; -здатність організовувати роботу виконавців, ухвалювати управлінські рішення в організації туристичної діяльності;-здатність ефективно організувати групову роботу на основі знання процесів групової динаміки і принципів формування команди;  |

**V. Короткий зміст дисципліни .**

**Модуль І. Теоретико-методологічні засади філософії культури управління**

***Тема 1. Філософські аспекти культури управління.*** Поняття культури в контексті філософської думки. Культура як інформаційно - програмна складова. Специфіка філософського осмислення культури: рефлексія, герменевтика, компаративістика, структуралізм і лінгвістичний аналіз. Рефлексивна культура як системоутворюючий фактор культури професіоналізму. Роль герменевтики в управлінні комунікаційного процесу. Компаративістика, структуралізм та лінгвістичний аналіз в системі культури управління.

***Тема 2. Теоретичні аспекти культури управління організації.* Категорії культури.** Bизначення поняття "культура управління". Цілі, норми та інструменти культури управління. Функції культури управління: виховна, інформаційна, комунікативна та нормативно - регулююча. Фактори формування культури управління. Основні складові культури управління: культура працівників управління, культура процесу управління, культура умов праці, культура документації.

***Тема 3. Методологічний аналіз досліджень проблем культури управління в туризмі.*** Особливості культури управління. Напрямки та критерії вивчення культури управління. Методи дослідження формування культури управління, їх особливості та взаємозв’язок. Принципи культури управління. Реальна та еталонна  культура управління. Засобиорганізації культури управління на туристичному підприємстві. Гуманізація та гуманітаризація в контексті культури управління.

**Модуль 2.**  **Професійна культура менеджера як складова культури управління**

***Тема 1. Наукові основи визначення якостей менеджера туризму.*** Еволюція наукового визначення вимог до менеджера. Вивчення особливостей якостей менеджера. Систематизація якостей менеджера. Поведінковий напрям оцінки якостей менеджера: уміння управляти собою; наявність чітких особистих цінностей; здатність постійного особистого саморозвитку; навички вирішувати проблеми; здатність до творчості, інновацій, впливати на оточуючих, формувати колектив; уміння навчати.

***Тема 2. Функції менеджера, принципи та методи керівництва.*** Менеджер – центральна фігура системи управління персоналом. Основні адміністративні функції менеджера. Процес реалізації функцій керівництва: планування; організації; координації; мотивації та контролювання. Основні принципи керівництва. Сутність та класифікація методів керівництва. Вплив на підлеглих: адміністративний, організаційний, матеріальне заохочення, соціальний, моральне стимулювання, переконання. Комплексне використання методів керівництва.

# *Тема 3.Сутність, зміст та напрямки наукової організації праці менеджера туризму.* Поняття і завдання наукової організації праці. Зміст і напрямки наукової організації праці менеджера. Складові основи наукової організації праці. Особливості організації управлінської праці менеджера. Організаційне оснащення робочих місць. Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) менеджера. Забезпечення комфортних та безпечних умов праці. Планування робочого часу. Професійна орієнтація та професійний добір (відбір) працівників. Розподіл функцій між менеджером та працівниками. Делегування обов’язків та повноважень. Вибір стиля керівництва.

# *Тема 4. Організація проведення нарад, зборів, ділових переговорів.*Технологія підготовки проведення нарад і зборів. Класифікація ділових нарад та методика їх раціонального проведення. Підготовка і проведення ділових бесід та переговорів. Керування потоком відвідувачів, техніка їх прийому. Стратегія і тактика ведення переговорів. Можливості переговорів залежно від етапу конфлікту. **Загальні рекомендації з вирішення конфліктної ситуації на переговорах.**Контрзаходи при маніпуляціях на переговорах. Основи взаємодії керівника й секретаря - референта. Перешкоди у спілкуванні. Рівні ділового спілкування. 12 основних правил спілкування зі ЗМІ. Правила конструктивної критики під час мовного спілкування. Етика службового спілкування. Вербальні та невербальні засоби комунікативного етикету.

# *Тема 5. Інформаційне та документаційне забезпечення праці менеджера туризму.* Підсистема інформаційного забезпечення менеджменту. Класифікація інформації. Використання інформації в основних функціях менеджменту. Документація управлінської діяльності. Постановка і реструктуризація управлінського обліку в організації. Раціоналізація, інтегрування й подальша автоматизація інформаційних потоків. Комп'ютерні системи інформаційного менеджменту. Інформаційна безпека об'єкта управління.

## ***Тема 6. Управлінська етика та її складові.*** Етичні цінності й місія організації. Аргументи "за" і "проти" соціальної відповідальності організації. Ділова етика як вид професійної етики. Принципи ділового етикету. Мораль, моральні цінності та моральна культура. Етичні типи підприємців та їх моральні цінності. Моральний клімат в організації. Тімбілдинг. Ораторське мистецтво у роботі менеджера туризму. **Моделі взаємин начальника і підлеглого.** Дія менеджера в ситуаціях морального вибору. Порядок проведення бесіди з відвідувачами. Уміння слухати та чути підлеглих. Рішучість, відповідальнсть, харизма як критерії успіху.

***Тема 7. Імідж менеджера туризму****.* [Природа іміджу](http://pidruchniki.ws/10330310/menedzhment/priroda_imidzhu#173). Складові елементи іміджу менеджера туризму. Принципи формування іміджу керівника. Етапи формування іміджу. Авторитет менеджера. Культура спілкування як показник іміджу менеджера. Етико - психологічні якості сучасного менеджера. Культура вирішення управлінських завдань. **Сугестія іміджу:** упевненість та позитивна енергетика*.* **Зовнішній вигляд та манера одягатися.**Шаблони ділового одягу менеджерів. **Кольори в одязі.** Культура поведінки людини її манери. Загальні вимоги ввічливості. **Тактовність та чуйність. Скромність. Погляд.** Оцінка голосу. **Міміка й жести. Перебудова іміджу.**

**VІ. Назва кафедри та викладацький склад**, який забезпечуватиме викладання курсу: кафедра туризму

**VП. Обсяги навчального навантаження та терміни викладання курсу.** На вивчення дисципліни відводиться: 120 годин ( 4 кредити ЄКТСМ), з яких: лекційних -24 години; практичних -24 години; самостійної роботи - 72 години;. Дисципліна викладається у 8 семестрі.

**VШ. Основні інформаційні джерела до вивчення дисципліни.**

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В . Організація праці менеджера.-К., 2004
2. Іванова І. В. Менеджер - професійний керівник. - К., 2001.

3. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник. – К., 2010. – 502с.

4. Скібіцька, Л. І. Організація праці менеджера. – К., 2010. - 360 с.

**ІХ. Система оцінювання.**

Поточний контроль: оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль: залік уVІІІ семестрі.

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПІЛНИ**

**«КРАЄЗНАВСТВО І ТУРИЗМ В МАЛІЙ АКАДЕМІЇ НАУК»**

**І. Основна мета засвоєння курсу:** формування регіонально-культурологічної готовності майбутніх менеджерів туризму моделювати регіонально-культуро творче середовище та розробляти національно-орієнтований туристичний продукт.

**П. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців даної спеціальності.** Навчальна дисципліна, використовуючи інтеграційні міжпредметний та внутрішньо-предметний аспекти, сприяє формуванню якісно нових систематизованих напрямів регіональної освітньо-виховної діяльності, які надбудовуються над предметною системою навчання.

**Ш. Завдання дисципліни:** 1) пояснення механізму появи і розвитку більшості типових явищ регіональної традиційно-культурної спадщини українців; 2) формування системи регіонально-культурологічних знань; 3) формування компетенцій щодо використання історично усталених форм життєдіяльності населення з метою розробки туристичного продукту.

**ІУ. Основні результати навчання і компетентності**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  | **Результати навчання** | **Компетентності** |
| 1. | ***знати:*** регіональні особливості тради-ційно-культурної спадщини україн-ського народу;організаційно-методичні засади краєзнавчого вивчення території; етапи та завданн учнівської діяльності в системі МАН;***вміти:*** виявляти пізнавальні інтереси учнів та їх творчий потенціал;здійснювати комплексне вивчення свого краю; збирати, систематизувати зібрані матеріали; виготовляти навчальні експонати та унаочнення;розробляти та організовувати краєзнавчі заходи. | -здатність забезпечувати формування пошуково-дослідницької культури учнівської молоді в системі МАН;-здатність до профорієнтаційного спрямування шкільної краєзнавчо-туристичної діяльності в системі МАН;-здатність залучати учнівську молодь до пошуково-дослідницької роботи та створювати умови для майбутнього самовизначення;-здатність формувати, оформляти, представляти результати виконаної пошуково-дослідницької роботи. |

 **ІУ Короткий зміст дисциплін .**

**Модуль 1. Краєзнавство і туризм в МАН: навчально –виховна робота.**

***Тема 1. Організаційно-педагогічні засади навчання і виховання учнів в системі Малої академії наук учнівської молоді.*** Наукові засади краєзнавчо-туристичної освіти учнівської молоді. Особливості конструювання змісту навчально-виховної роботи в системі МАН. Організація секційної і індивідуальної пошуково-дослідницької роботи з учнями. Форми контролю і оцінки навчальних досягнень учнів.

***Тема 2. Навчальна програма курсу «Краєзнавство і туризм» та її реалізація*. Навчальні модуль «Українознавство».** Україна у просторі і часі. Духовний світ українства. Матеріальна культура українців. Регіонально-етнічні відміни України. Історико-географічні краї.

***Тема 3. Навчальні модуль «Краєзнавство».*** Рух учнівської молоді «Моя земля-земля моїх батьків», Всеукраїнська акція «Моя країна- Україна». Програма вивчення рідного краю. Вивчення і охорона природи. Історичне минуле краю. Територіальна організація господарства краю. Культура і мистецтво краю.

***Тема 4. Навчальний модуль «Музеєзнавство».*** Шкільний краєзнавчий музей. Комплектування фондів шкільного музею. Фондова робота музею. Експозиційна робота музею. Організація екскурсій в шкільному музеї**.** Шкільний краєзнавчий музей – організаційно-методичний центр шкільного краєзнавства і дитячо-юнацького туризму.

***Тема 5. Навчальні модуль «Туристсько-краєзнавча практика».*** Організація краєзнавчої стежини. Вивчення природних комплексів. Мікрогеографічне вивчення населеного пункту. Вивчення підприємства. Організація рольової (ділової) гри. Організація краєзнавчої експозиції.

***Тема 6. Навчально-практичний модуль «Туристська підготовка».*** Організація туристських походів. Топографічна підготовка туриста. Туристське спорядження. Харчування у туристському поході. Особиста гігієна і фізична підготовка туриста. Долікарняна допомога в умовах походу. Туристська група на маршруті. Організація туристського привалу та ночівлі. Підведення підсумків походу.

***Тема 7. Навчально-практичний модуль «Експедиційно-краєзнавча практика*».** Мета і завдання експедиційно-польового етапу практики. Підготовчий етап. Організація експедиційно-польового етапу практики. Розкриття тематичного змісту подорожі. Планування туристсько-краєзнавчої подорожі. Використання матеріалів туристсько-краєзнавчої подорожі. Організація краєзнавчого вечора. Проведення тематичної конференції.

**Модуль П. Краєзнавство і туризм в МАН: пошуково-дослідницька робота**

***Тема 8. Зв'язки наукової спільноти з школою на основі туристсько-краєзнавчого напряму співробітництва*.** Наукові засади краєзнавчо-туристичної освіти. Напрями співпраці науковців з учнівською молоддю в системі МАН. Навчання, виховання і професійна орієнтація учнівської молоді в системі МАН.

***Тема 9. Пошуково-дослідницька робота в системі МАН.*** Організація пошуково-дослідницької робота. Вибір теми та розробка наукового апарату дослідження. Логіка наукового дослідження. Вивчення літературних джерел та матеріалів. Розробка програми і методики дослідження. План дослідницької роботи та її структура. Збір матеріалів дослідження та узагальнення його результатів. Укладання тексту і оформлення матеріалів дослідження.

***Тема 10. Приклад прокладання навчально-методичної стежини з вивчення природних комплексів на території НЕНЦ (м.Київ***). Фізико-географічний опис території дослідження: зупинка №1 - на підвищеній вододільній ділянці старого широколистяного лісу; зупинка №2 - на терасовидній ділянці дренованого схилу; зупинка №3 - на похилому схилі антропогенізованої ділянки (плодовий сад); зупинка №4 - на антропогенізованій ділянці (агроекосистема); зупинка №5 – на низинно-трав'яних луках (біля озерної западини. Оформлення результатів дослідження.

***Тема 11. Досвід підготовки учнівської пошуково-дослідницької роботи***. Обгрунтування мети і завдань дослідження. Складання плану та структури дослідницької роботи. Теоретично-аналітична складова дослідження. Дослідницько-прикладна складова дослідження. Підготовка висновків. Використані джерела та література. Додатки. Картографічний і графічний матеріал.

***Тема 12. Захист учнівської пошуково-дослідницької роботи.*** Конкурс творчих учнівських робіт: на шкільному, міському та всеукраїнському етапах. Підготовка учнівської роботи на конкурс. Висновки педагогічного і наукового керівників. Підготовка тез доповіді за результатами дослідження. Захист учнівської пошуково-дослідницької роботи. Процедура оцінювання пошуково-дослідницької роботи.

**УІ. Кафедра та викладацький склад,** який забезпечуватиме викладання курсу: кафедра туризму,професор Обозний В.В., доцент Борисова О.В., доцент Романенко О.В.

**УП. Обсяги навчального навантаження та терміни викладання курсу.**

На вивчення дисципліни відводиться: 120 годин ( 4 кредити ЄКТСМ), з яких: лекційних -24 годин; практичних -24, самостійної роботи - 72 годин. Дисципліна викладається у 8 семестрі.

**УШ Основні інформаційні джерела до вивчення дисципліни.**

1. Обозний В. В. Краєзнавство і туризм в Малій академії наук : пошуково-дослідницька робота. - Київ, 2013. - 159 с.
2. Обозний В. В. Краєзнавство і туризм в Малій академії наук : навчально-виховна робота: навч.-метод. посібник; - Київ, 2013. - 329 с.

**ІХ. Система оцінювання.**

Поточний контроль: оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль: залік 8 семестрі.

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПІЛНИ**

**«СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОГО ТУРИЗМУ »**

**І. Основна мета засвоєння курсу:** розгляд сучасних тенденцій, актуальних проблем та стратегії розвитку вітчизняного туризму.

**П. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців даної спеціальності.** Вивчення дисципліни забезпечує розуміння необхідності формування вітчизняного туристично-рекреаційного простору шляхом реалізації стратегії розвитку національного туризму та забезпечення функціонування туристично-курортних зон в Україні. Навчальний курс пов’язаний з спектром гуманітарних дисциплін, що дає можливість визначити закономірності функціонування сфер суспільного життя і ефективну взаємодію правового, організаційного, економічного та фінансового механізмів державного регулювання розвитку сфери туризму та курортів.

**Ш. Завдання дисципліни:**

1) розкриття причин зародження і поширення ідей сталого розвитку суспільства та прийняття стратегії розвитку національного туризму;

2) розкриття мети, стратегічних цілей та завдань стратегії розвитку національного туризму,

3) ознайомлення із механізмами реалізації стратегії та очікуваними результатами у сфері вітчизняного туризму*.*

**ІУ. Основні результати навчання і компетентності**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  | **Результати навчання** | **Компетентності** |
| 1. | ***знати:*** концептуальні засади стратегії розвитку національного туризму сутність; механізми та інструменти реалізації стратегії розвитку національного туризму; ***вміти:*** аналізувати і використовувати статистичні показники розвитку туризму; реалізовувати заходи щодо щодо працевлаштування та само-зайнятості в туризмі; реалізовувати зоходи стратегії сталого розвитку суспільства. | - здатність до проведення громадської експертизи нормативно-правових актів та концептуальних документів з питань розвитку сфери туризму; - здатність в туристиому напрямі до співробітництва з органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, представниками бізнесової сфери та громадських організацій. |

**ІУ Короткий зміст дисципліни.**

***Тема 1.*** ***Туризм як важливий засіб реалізації зовнішньої політики держави .*** Сфера туризму як одна з основних галузей, що впливає на загальний стан і тенденції світової економіки. Оцінка Всесвітньою туристичною організацією ООН (ЮНВТО) внеску туризму до світового валового внутрішнього продукту. Загальна кількість робочих місць, що прямо або опосередковано стосуються сфери туризму. Розвиток туризму як чинник, що сприяє: підвищенню рівня зайнятості населення, диверсифікації національної економіки, збереженню і розвитку культурного потенціалу, збереженню екологічно безпечного навколишнього природного середовища, а також підвищує рівень інноваційності національної економіки, сприяє гармонізації відносин між різними країнами і регіонами.

***Тема 2. Сучасний стан вітчизняного туризму, проблеми та шляхи його оздоровлення.*** Перспективи економічного зростання в Україні за рахунок туризму. Суттєве відставання вітчизняного туризму від провідних держав світу за рівнем розвитку туристичної інфраструктури та якості туристичних послуг. Зменшення в’їзного туристичного потоку в Україну. Тенденція до втрати популярності як туристичного напряму. Загострення кризових явищ у сфері туризму та курортів. Необхідність удосконалення державної політики у сфері туризму, пріоритетів і принципів її реалізації, повноважень і компетенції суб’єктів туристичної діяльності, впровадження ефективних організаційно-правових, економічних, інформаційних механізмів у розвиток сфери туризму та курортів. Раціональне і ефективне використання туристичних, природних, лікувальних та рекреаційних ресурсів України. Необхідність формування туристично-рекреаційного простору шляхом створення та забезпечення функціонування туристсько-курортних зон.

***Тема 2. Стратегія розвитку національного туризму в Україні*** (далі Стратегії). Визначення туризму як одного з основних пріоритетів української держави. Стратегічно орієнтована державна політика як основний шлях розв’язання системних проблем у сфері туризму України. Завдання впровадження економіко-правових механізмів успішного ведення туристичного бізнесу, інвестиційних механізмів розвитку туристичної інфраструктури, інформаційно-маркетингових заходів з формування туристичного іміджу України. Умови сталого розвитку сфери туризму. Ро[зпорядження Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2008 р. № 1088](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1088-2008-%D1%80) “Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів”.

***Тема 3. Мета, стратегічні цілі та завдання Стратегії****.* Формування сприятливих умов для активізації розвитку сфери туризму та курортів згідно з міжнародними стандартами якості та з урахуванням європейських цінностей. Перетворення сфери туризму і курортів на високорентабельну, інтегровану у світовий ринок конкурентоспроможну сферу (забезпечує прискорення соціально-економічного розвитку регіонів і держави в цілому, сприяє підвищенню якості життя населення, гармонійному розвитку і консолідації суспільства, популяризації України у світі тощо). Основні стратегічні цілі розвитку сфери туризму з урахуванням сучасного стану і тенденцій перспективного розвитку України. Основними завдання стратегії розвитку національного туризм

***Тема 4. Дорожня карта та напрями реалізації Стратегії.*** Основні напрямки реалізації Стратегії:“Безпека туристів”, “Нормативно-правова база сфери туризму та курортів», “Розвиток туристичної інфраструктури”, “Розвиток людських ресурсів , «Маркетингова політика розвитку туризму та курортів України”.

***Тема 5. Механізми та інструменти реалізації Стратегії.*** Забезпечення ефективної взаємодії правового, організаційного, економічного та фінансового механізмів державного регулювання розвитку сфери туризму та курортів.Орієнтація правовового механізму на дотримання учасниками процесу реалізації Стратегії принципів конституційності, законності та прозорості. Нормативно-правові акти органів державної влади та органів місцевого самоврядування як основні інструменти правового механізму реалізації Стратегії. Спрямування організаційного механізму на забезпечення принципів партнерства та співробітництва органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, представників бізнесових та наукових кіл, громадських організацій.

***Тема 6. Організаційний механізмреалізації Стратегії та його основні складові.*** План заходів з реалізації Стратегії, який дає змогу із застосуванням установлених показників розвитку проведення оцінки досягнення цілей Стратегії шляхом проведення моніторингу та визначення ефективності впливу заходів, що здійснюються на державному, регіональному та місцевому рівні. Цільові та регіональні програми розвитку сфери туризму та курортів. Договори, що укладаються, в тому числі на засадах державно-приватного партнерства.

***Тема 7. Економічний механізм реалізації Стратегії.***. Забезпечення економічним механізмом дотримання принципів сталого розвитку територій та утримання високого рівня конкурентоспроможності шляхом: використання інструментів для формування сприятливих умов для залучення інвестицій у туристичну галузь; надання підтримки вітчизняному виробнику туристичної продукції; сприяння фінансовому оздоровленню підприємств туристичної галузі; впровадження сучасних інформаційних та маркетингових технологій.

***Тема 8. Фінансовий механізм реаоізації Стратегії.*** Забезпечення фінансовим механізмом реалізацію принципів прозорості та передбачуваності дій органів державної влади з розподілу коштів державного бюджету, інвестицій, грантів міжнародних організацій, залучення кредитів банків та небанківських установ, коштів недержавних цільових фондів, лізингових компаній. Здійснення фінансового забезпечення реалізації Стратегії у межах коштів державного та місцевих бюджетів, суб’єктів туристичної діяльності, коштів міжнародної технічної допомоги, інших міжнародних донорів, фінансових організацій (установ), коштів інвесторів та інших джерел. Визначення обсягу фінансування Стратегії.

***Тема 10. Моніторинг реалізації Стратегії***. Розроблення і впровадження системи моніторингу з урахуванням об’єктивних показників розвитку. Постійне порівняння результатів її реалізації у частині досягнення цілей Стратегії та регіональних стратегій розвитку. Моніторинг реалізації Стратегії інституцією Мінекономрозвитку із залученням громадських організацій та незалежних інститутів та експертів. Здійснення контролю інститутами громадянського суспільства за діяльністю органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації Стратегії (шляхом проведення громадської експертизи проектів нормативно-правових актів та концептуальних документів з питань розвитку сфери туризму та курортів). За результатами моніторингу здійснення коригування планів заходів з реалізації Стратегії.

***Тема 11. Показники реалізації Стратегії.***Оцінка стану розвитку сфери туризму та курортів в Україні, визначених Стратегією, Використання статистичних показників розвитку ( кількість іноземних туристів, кількість об'єктів туристичної діяльності, обсяг надходжень до місцевих бюджетів від сплати туристичного збору, кількість робочих місць у сфері туризму, кількість внутрішніх туристів, кількість екскурсантів тощо). Досягнення за показниками: збільшення витрат туристів під час подорожей; збільшення обсягу капітальних інвестицій у сферу туризму та курортів; функціонування єдиної туристичної інформаційної системи; лібералізація візового режиму з десятьма країнами світу, що є цільовими туристичними ринками для України.

***Тема 12. Очікувані результати реалізація Стратегії.*** Підвищення конку-рентоспроможносіь національного та регіональних туристичних продукту. Підвищення якості життя населення шляхом забезпечення економічного зростання, екологічної безпеки, консолідації суспільства, надання доступу до послуг у сфері туризму та курортів. Створення нових робочих місць, розширення можливостей населення щодо працевлаштування та самозайнятості. Створення сучасної туристичної інформаційної інфраструктури. Забезпечення поширення інформації про туристичні ресурси України у світовому інформаційному просторі.

**УІ. Назва кафедри та викладацький склад,** який забезпечуватиме викладання курсу:кафедра туризму**,** професор Обозний В.В., доцент Борисова О.В., доцент Романенко  О.В.

**УП. Обсяги навчального навантаження та терміни викладання курсу.**  На вивчення дисципліни відводиться: 120 годин ( 4 кредити ЄКТСМ), з яких: лекційних -24 годин; практичних -24 годин; самостійної роботи - 72 годин;. Дисципліна викладається у 8 семестрі.

**УШ. Основні інформаційні джерела до вивчення дисципліни.**

1. Борущак М. Проблеми формування стратегії розвитку туристичних регіолнів.-Львів , 2006.-288с.
2. Мілашовська О. Регіональна політикасоціально-економічного розвитку прикордонних регіонів. –Ужгород, 2006.-512с.
3. [Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу.- К.: 2006. - 537. с.](http://tourlib.net/books_ukr/tkachenko.htm)

**ІХ. Система оцінювання.**

Поточний контроль: оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль: залік у 8 семестрі.

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПІЛНИ**

**«ОСНОВИ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ У ТУРИЗМІ»**

**І. Основна мета засвоєння курсу:** заохочення студентів до наукової роботи, оволодіння навичками наукової діяльності як важливої умови якісної професійної підготовки кадрів для сфери туризму.

**П. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців даної спеціальності.** Сучасний менеджер туризму повинен бути готовим як до науково-фундаментальної і професійно орієнтованої підготовки в сфері обслуговування, так і до педагогічної діяльності в галузі туризму. Важко уявити сучасного фахівця без постійного професійного пошуку, без намагання вдосконалювати навчально-виховний процес, без спроби реалізувати власний творчий потенціал. Запорукою всього цього повинно стати сформоване у студентські роки уміння ставити перед собою завдання, для вирішення яких потрібний науковий пошук.

**Ш.Завдання дисципліни:** 1) сприяння переходу від інформаційно-накопичувальної моделі вищої освіти до методологічно орієнтованої; 2) покращання науково-дослідної підготовки фахівця (на галузево-науковому і міждисциплінарному рівнях);

**ІУ.Основні результати навчання і компетентності**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Результати навчання | Компетентності |
| 1. | ***знати:*** вимоги до організації науково-дослідної роботи у вищому навчальному закладі; процес наукового пізнання і дослідження; логіку наукового дослідження;вимоги до написання і оформлення бакалаврської роботи***вміти:*** стимулювати особистісні дослідницькі якості; планувати самостійну роботу; реалізовувати відповідні етапи наукового дослідження;вирішувати дослідницькі завдання при підготовці бакалаврської роботи |  -здатність до самостійного пошуку і вивчення нових методів дослідження; -здатність самостійно здобувати і використовувати у практичній діяльності нову інформацію;-готовність вести експериментальну роботу і проводити польові дослідження, об'єктивно оцінювати результати досліджень і впроваджувати їх у практику; -здатність формувати, оформляти, представляти, докладати і аналізувати результати виконаної роботи.  |

 **ІУ Короткий зміст дисципліни .**

*Модуль №1.Наука як система знань про світ.*

***Тема 1. Наука як форма людської діяльності.*** Виникнення та еволюція науки. Розвиток науки в сучасних умовах. Сутність науки та її складові. Організація наукової діяльності в Україні*.*  Національна класифікація наук Пріоритетні напрями прикладних наукових досліджень. Державне регулювання і управління розвитком науки.

***Тема 2. Наука й наукові дослідження.*** Теоретичні принципи науки. Наукова теорія як форма узагальнення й систематизації знань. Принцип – головне вихідне положення наукової теорії. Категорії – найбільш загальні, фундаментальні поняття, що відбивають суттєві властивості явищ дійсності. Поняття - елементи висловлення наукових знань.. Методологія наукових досліджень. Методологія та її функції.

***Тема 3. Види та ознаки наукового дослідження.***  Фундаментальні дослідження .Прикладні наукові дослідження.. Види наукових публікацій Наукова стаття та її структура. Наукова доповідь-публічне повідомлення, в якому викладаються певні питання, подаються висновки, пропозиції. Тези наукової доповіді.

*Модуль №2. Організація наукового дослідження.*

***Тема 4. Бакалаврська кваліфікаційна робота.***  Кваліфікаційна робота.. Основні вимоги до кваліфікаційної роботи. Загальна характеристика видів кваліфікаційних робіт. Бакалаврська робота – самостійна навчально-дослідна робота, що виконує кваліфікаційну функцію. Послідовність виконання науково-дослідницької роботи освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра.

***Тема 5. Методи наукових досліджень.*** Метод - інструмент відкриття обєктивних законів дійсності. Філософські методи як інструмент визначення найбільш загальних регулятивів дослідження та його генеральну стратегію. Загальнонаукові методи дослідження. Методи емпіричного дослідження. Методии теоретичного пізнання. Загальнологічні методи і прийоми дослідження. Вірогіднісно-статистичні методи . Часткові методи наук.

***Тема 6.*  *Загальні відомості про наукову інформацію*.**Загальні відомості про інформацію. Первинні і вторинні документи: опубліковані і неопубліковані. Типологія наукової інформації та основні види видань: неперіодичні видання, періодичні видання. Типи неперіодичних видань Типи періодичних видань Видання, що продовжуються. Норматична-технічна документація. Патентна інформація. Депоновані рукописи. Неопубліковані документи.

***Тема 7. Робота з науковою літературою.*** Методи обліку та опрацювання накопичуваної інформації. Складання переліку необхідних для опрацювання джерел. Методи обліку і та опрацювання накопичувальної інформації. Способи запам’ятовування інформації: механічний; довільний; мимовільний. Опрацювання літературних джерел.

***Тема 8. Технологія наукового дослідження.*** Технологічні цикли наукового дослідження: формулювання теми наукового дослідження та розробка робочої гіпотези; визначення мети, завдань, об'єкта й предмета дослідження; виконання теоретичних та прикладних наукових досліджень; оформлення звіту про виконану науково-дослідну роботу. Розробка наукового апарату дослідження. Етапи вибору теми дослідження. Визначення мети, завдань, об'єкта й предмета дослідження. Виконання теоретичних і прикладних наукових досліджень. Представлення результатів про виконану науково-дослідну роботу

**УІ. Викладацький склад,** який забезпечуватиме викладання курсу: кафедра туризму**,** професор Обозний В.В., доцент Борисова О.В., доцент Романенко О.В.

**УП.Обсяги навчального навантаження та терміни викладання курсу.**

 На вивчення дисципліни відводиться: 120 годин ( 4 кредити ЄКТСМ), з яких: лекційних -24 годин; лабораторних -24, самостійної роботи - 72 годин.. Дисципліна викладається у 8 семестрі.

 **УШ Основні інформаційні джерела до вивчення дисципліни.**

1. Закон України «Про наукову та науково-технічну діяльність», Положеннями про дослідницький університет, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 року № 163, наказом МОН України № 631 від 01.11.2005 р.
2. Мороз І. В. Структура дипломних, кваліфікаційних робіт та вимоги до їх написання, оформлення і захисту . – К., 1997.
3. Лесин В. М. Як працювати з книгою. – К.. , 1998.

**ІХ. Система оцінювання.**

Поточний контроль: оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль: залік УШ семестрі.

**ДИСЦИПЛІНИ ТРЕТЬОГО ЦИКЛУ**

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПІЛНИ**

**«ТУРИСТИЧНЕ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО»**

**І. Основна мета засвоєння курсу:** формування знань з туристичного документознавства.

**П. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців даної спеціальності.** Навчальна дисципліна «Туристичне документознавство», використовуючи інтеграційнні міжпредметний та внутрішньо-предметний аспекти, сприяє формуванню якісно нових систематизованих напрямів освітньо-виховної діяльності.

**Ш. Завдання дисципліни:** 1) навчити студентів використовувати сучасну законодавчу і нормативно - методичну базу з питань організації роботи зі службовими документами; 2) одержання умінь здійснювати поточне діловодство у туристичній діяльності; 3)складати і оформляти управлінські документи у туристичній діяльності.

**ІV.Основні результати навчання і компетентності**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  | **Результати навчання** | **Компетентності** |
| 1. | ***знати****:* нормативно-методичні документи, які регламентують забезпечення документування управління на сучасному етапі; орга-нізаційно-правові форми упра- влінських документів; новітні технології ведення діловодства на туристичному підприємстві; *вміти:* складати і оформляти організаційно – розпорядчі та інфор-маційно-довідкові документи; скла-дати та оформляти договори туристичного підприємства; здійснювати поточне діловодство у туристичній діяльності. |  - здатність виконувати роботу з доку-ментообігу із використанням новітніх технологій та технічних засобів;- готовність використовувати нормативні та правові документи у туристській діяльності;- володіння основними методами, спосо-бами і засобами отримання, зберігання, переробки інформації, навички роботи з комп'ютером;- здатність планувати та розробляти технологію роботи на базі організаційної та обчислювальної техніки служб доку-ментаційного забезпечення управління.  |

**V. Короткий зміст дисципліни .**

**Модуль І. Діловодство як галузь ведення документів**

***Тема 1. Поняття про діловодство.*** Суть діловодного процесу. Інструкція з ведення та організації діловодства на підприємстві. Принципи організації діловодного процесу. Форми організіції роботи з документами. Канцелярія та її функції. Поняття про документ. Вимоги до документа. Класифікація документів. Ознаки і групи. Реквізити сучасних ділових документів та правила їх оформлення. Мовний стиль ділового документа.

***Тема 2. Документи щодо особового складу.*** Нормування трудової діяльності. Документування механізмів прийняття працівника на роботу, звільнення та переведення. Комплекс документів з кадрової діяльності. Облік чисельності працівників та їх робочого часу. Поняття особовий документ. Реквізити автобіографії. Різновиди заяв. Характеристика. Резюме. Оформлення трудової книжки. Умови зберігання та видачі трудової книжки. Відрядження та відпустки працівників. Різновидності реквізитів особових документів. Накази щодо особового складу.

***Тема 3. Організаційно – розпорядчі документи.*** Поняття та види організаційно – розпорядчих документів. Сутність та склад організаційно - розпорядчих документів. Інструкція про порядок оформлення організаційно - розпорядчих документів. Організаційні документи. Статут. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Розпорядчі документи. Вимоги до структури та змісту розпорядчого документа. Застосування правил діловодства при оформленні реквізитів розпорядчого документа. Види наказів. Структура написання наказу. Вимоги до написання наказів. Розпорядження. Вказівки.

***Тема 4. Інформаційно - довідкові документи.*** Загальна характеристика документів. Документи колегіального характеру: протокол, резолюція, акт. Група кореспондентських документів: ділові листи, факс, телефонограма, телеграма. Довідкові документи: довідка, види записок, повідомлення, анотація, рецензія, анкети. Службові записки. Довідки їхні види та правила оформлення.Спеціалізовані документи: довіреність, розписки, квитанція, накладна, наряд, відомість, заява-зобов’язання.

**Модуль ІІ. Документування в туристичному підприємстві**

***Тема 1. Особливості роботи туристичного підприємства та його документальне Забезпечення.*** Види документів в туристичному підприємстві. Реєстраційна картка. Ліцензія. Сертифікат. Каталог. Особливості оформлення каталогів туристичного підприємства. Рекламний бюлетень. Види документів комерційного характеру: бізнес-план, контракт, план, звіт. Зміст та складання докуметів. Складові бізнес – плану туристичного підпримства.

***Тема 2. Складання та оформлення договорів у практиці туристичного підприємств.*** Поняття договору. Групи суб’єктів туристичної діяльності. Договірні відносини в туристичному бізнесі. Види договорів. Агентський договір. Особливості договорів з підрядчиками та постачальниками. Договір зі страховими компаніями. Договори з клієнтами. Ваучер. Форма подачі договору. Структура побудови договору. Зобов’язання замовника та обов’язки виконавця. Термін дії договорів.

***Тема 3. Організація документального обігу туристичного підприємства.*** Принципи організації документообігу. Механізми проходження вхідних, вихідних та внутрішніх документів. Реєстрація, індексація та систематизація документів. Контроль за виконанням документів та його термінами. Порядок реєстрації службових документів, що мають комерційну таємницю. Поняття архіву. Правила зберігання та користування архівними документами.

**VІ. Назва кафедри та викладацький склад,** який забезпечуватиме викладання курсу: кафедра туризму.

**VП. Обсяги навчального навантаження та терміни викладання курсу.**

На вивчення дисципліни відводиться: 120 годин ( 4 кредити ЄКТСМ), з яких: лекційних -22 години; лабораторних - 22 години; самостійної роботи - 76 години;. Дисципліна викладається у 7 семестрі.

**VШ. Основні інформаційні джерела до вивчення дисципліни.**

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство: Навчальний посібник. –К: Центр навчальної літератури, 2005. – 320 с.
2. Зубков М.Г. Сучасна українська ділова мова. – 4-те вид., доповн. – Х.,2003.
3. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: підручник. – К., 2008.- 301 с.

**ІХ. Система оцінювання.**

Поточний контроль: оцінювання виконання завдань на лабораторних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль: залік уVІІ семестрі.

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПІЛНИ**

**«ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДАЖУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»**

**І. Основна мета засвоєння курсу:** формування системи базових знань з основ організації продажу послуг в індустрії туризму .

**П. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців даної спеціальності.** В основу розробленого курсу «Технологія продажу у туризмі» покладені теоретико-методологічні засади туроперейтингу. Уведення курсу до навчального плану обґрунтовано сучасними потребами ринку у кваліфікованих менеджерах з туризму. Вивчення дисципліни допоможе студентам розібратися з механізмом процесу продажу, поглибити знання щодо методик продажу туристичного продукту, сформувати вміння взаємодіяти з клієнтами та відповідати на їх заперечення, презентувати турпродукт та навчитися продавати туристичні послуги.

**Ш. Завдання дисципліни:** 1) ознайомлення з принципами організації продажу туристичних продуктів; 2) розгляд специфіки туристичних послуг та поняття цінності послуг для клієнтів; 3) розгляд технології продажу продуктів туристичної індустрії, що визначають варіації взаємодії туроператорів та турагентів зі своїми покупцями.

**ІУ. Основні результати навчання і компетентності**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  | **Результати навчання** | **Компетентності** |
| 1. | ***знати:*** теоретичні та практичні основи технології продажу туристичних послуг;  класифікацію потреб турис-тів; типологію продавців та клієнтів;  основні форми продажу продукту туристичної індустрії; технології продажу туристичних послу; географію країн світу, техніки продажу туристичних послуг, організація особистого продажу та продажів через GDS-системи, CRO, веб-сайти та інтернет-агенства тощо;***вміти****:* виявляти мотиви клієнтів до покупки, розуміти їх потреби; презентувати турпродукт, слухати, переконувати, вести переговори, аргументовано відповідати на питання, завершувати продаж тоді, коли це потрібно.  | − здатність приймати оптимальні рішення в умовах продажу туристичного продукту; -здатність визначати туристичні мотивації та їх вплив на технологію продажу; -здатність ефективно презентувати та кваліфіковано продавати туристичний продукт;-здатність встановлювати контакт та взаємодіяти з клієнтами, управлятися із запереченнями покупців; -здатність щодо становлення довго-строкової взаємодії з покупцем турпродукту, створення бази постійних клієнтів, стабілізація доходів фірми;− здатність здійснювати творчий пошук напрямів і резервів удосконалення процесів і методів продажу туристичного продукту. |

**ІУ Короткий зміст дисципліни.**

***Тема 1. Специфіка туристичних послуг як товару.*** Еволюція поняття „товар”. Характеристики послуг. Відмінність послуги від матеріально-речового товар. Специфіка туристичних послуг як товару. Туристична послуга. Зміст поняття, класифікація турпослуг. Основні характеристики туристичних послуг. Структурна модель туристичного продукту . Специфіка маркетингу туристичних та готельних послуг  .Клієнтоорієнтований підхід у туристичній індустрії . Поняття сервісу в туризмі, його складові. Сервісна діяльність. Напрями вдосконалення сервісу та сервісної діяльності в туризмі .Туристичний сервіс в Україні та за кордоном . Принципи концепції залучення клієнтів.

***Тема 2. Модель цінності послуги*.** Визначення цінності послуги . Модель цінності послуги. Визначення «цінності послуги», «чистої цінності послуги» .Основні складові моделі цінності послуги. Фактори, що впливають на загальну цінність послуги . Способи підвищення цінності туристичних послуг .Норми сподівань клієнтів . Якість туристичних послуг як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії . Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії . Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість . Управління якістю на всіх стадіях життєвого циклу послуги . Рівні системи продажів послуг.

***Тема 3. Поведінка споживача.*** Процес прийняття клієнтом рішення про покупку.Визначення споживчого середовища у сфері послуг. Клієнти та їх потреби. Фактори, що впливають на купівельну поведінку. Процес прийняття клієнтом рішення про покупку. Визначення споживчого середовища у сфері послуг . Клієнти та їх потреби. Класифікація потреб туристів . Фактори, що впливають на купівельну поведінку в сфері туризму. Туристична мотивація . Мода, як один з важливих чинників покупки окремих туристичних послуг . Основні етапи прийняття клієнтом рішення про покупку. Специфічні аспекти покупки послуг.

***Тема 4. Основи продажу туристичного продукту.*** Технологія продажу. Дослідження проблеми технології продажів у туризмі. Визначення та вибір цільових сегментів ринку туристичних послуг . Просування, продаж та сбут у сфері туризму . Особливості туристичного продукту та їх вплив на технологїю продажу. Стратегії продажу в туризмі. Принципи продажу . Цикл продажу туристичного продукту.  Техніка ефективної презентації туристичного продукту. Структура і типи презентацій . Рекламні матеріали та відгуки туристів, їх використання в презентації . Особливості продажу різних типів турів (пляжного відпочинку, гірськолижних турів, екскурсій, круїзів тощо) . Техніки комунікації з клієнтом, групою клієнтів. Інструменти менеджера (питання, аргументи, метафори). Відпрацювання навичок . Дії турменеджера після переконання клієнта. Метод завершення продажу послуг індустрії туризму. Телефонна комунікація у туризмі. Культура спілкування з клієнтом. Техніка СПІН продажу та доцільність її застосування під час продажу турпослуг.

***Тема 5. Технологія особистого продажу у туристській індустрії*.** Особистий продаж в маркетингу туристського підприємства. Процес особистого продажу. Етапи процесу особистісного продажу . Встановлення контакту з клієнтом . Методи взаємодії з клієнтами . Комунікаційні особливості особистого продажу .Невербальні засоби спілкування, що використовуються менеджерами з туризму. Типологія продавців (за Р. Блейком та Дж. Мутоном). Стилі особистого продажу. Забезпечення комфортного внутрішнього та зовнішнього середовища при продажі послуг. Типові характеристики клієнтів . Виявлення потреб клієнта. Класифікація потреб клієнтів туристичних фірм. Способи концентрації на задоволенні потреб клієнтів . Типи поведінки клієнтів у процесі покупки турпродукту
***Тема 6. Електронна дистрибуція у туристичному та готельному бізнесі****.* Поняття „електронна дистрибуція” .Веб-сайт готелю чи туристичної кампанії як один з компонентів реклами .Маркетинг бренду туристичної кампанії чи готелю через пошукові системи .Он-лайн реклама в Інтернеті .Співпраця з сайтами-філіалам. Організація продажів через call-центри (CRO). Організація продажів через [GDS-системи](http://tourlib.net/statti_otdyh/gds.htm).Amadeus.Galileo/Apollo Sabre Worldspan. Организація продажів через інтернет-агенства . Українські системи продажів туристичних послуг.

***Тема 7. Робота із запереченнями і сумнівами клієнта компанії індустрії туризму*** . Управління запереченнями клієнта туристичної фірми. Загальні правила роботи з запереченнями. Діагностика помилкових заперечень клієнта. Опір як джерело заперечень. Типові заперечення про конкурентів і ціну. Загальний алгоритм обробки заперечень . Засоби та методи обробки заперечень клієнтів. Інструменти переконання клієнта . Техніка підвищення значимості конкурентних переваг. Техніка зміни пріоритетів клієнта.  Робота з важкими клієнтами.

***Тема 8. Післяпродажне обслуговування. Робота зі скаргами клієнтів***. Післяпродажне обслуговування та формування лояльності покупця. Післяпродажне обслуговування у залежності від ступеня задоволення туриста . Класифікації скарг в туризмі. Робота зі скаргами та претензіями клієнтів.Типологія конфліктів у туроперейтингу. Фази конфлікту та їх характеристика. Методики попередження конфліктів. Вирішення конфліктних ситуацій.

**УІ. Назва кафедри та викладацький склад,** який забезпечуватиме викладання курсу: кафедра туризму, доцент Кравченко А.В.

**УП. Обсяги навчального навантаження та терміни викладання курсу.**

На вивчення дисципліни відводиться: 120 годин ( 4 кредити ЄКТСМ), з яких: лекційних 22 години; лабораторних -22 годин; самостійної роботи - 76 годин;. Дисципліна викладається у 7 семестрі.

**УШ**: **Основні інформаційні джерела до вивчення дисципліни.**

1. Виноградова Т.В., Закорин Н.Д., Тубелис Р.Ю. Технология продаж услуг туристской индустрии.. - М., 2010. - 240 с.
2. [Дурович А.П. Маркетинг в туризме. - Минск, 2001. - 496 с.](http://tourlib.net/books_tourism/durovich_MT.htm)

**ІХ. Система оцінювання.**

Поточний контроль: оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль: залік у 7 семестрі.