

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



КЕРІВНИЦТВО ТУРИСТИЧНИМ ОФІСОМ

спеціальність	не обмежено	обов'язковість дисципліни	вибіркова
освітня програма	не обмежено	факультет	управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	не обмежено	кафедра	туризму

ВИКЛАДАЧ

Худавердієва Вікторія Анатоліївна



Вища освіта: Спеціальність «Облік і аудит», Кваліфікація: «Економіст по бухгалтерському обліку і фінансах»
Науковий ступень: Кандидат економічних наук, 08.00.04- «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)».

Вчене звання - Доцент кафедри менеджменту і маркетингу

Досвід роботи – більше 15 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- авторка 5 методичних розробок;
- Тематика науково-дослідної роботи (НДР): «Обґрунтування стратегії розвитку суб'єктів господарювання в умовах інтеграції України у міжнародний економічний простір» (№ 0121U109640 , 03.2021-04.2025 рр., керівник роботи і відповідальний за подання документів)

Підвищення кваліфікації: National Open University (INTUIT). For completing the «Tourism Basics». Підвищення кваліфікації по курсу: 09.02.2022 – 23.02.2022. Certificate № O/101513341/23.02.2022/ (72 години – 2,4 кредити ЄКТС)
National Open University (INTUIT). For completing the «Management of the Tourism Industry». Підвищення кваліфікації по курсу: 04.02.2022 – 18.02.2022. Certificate № O/101512644/18.02.2022/ (72 години – 2,4 кредити ЄКТС)

- авторка 10 тематичних публікацій;
- учасниця міжнародних наукових і методичних конференцій.

телефон	0508341270	електронна пошта	viki75807@gmail.com	дистанційна підтримка	Moodle Google Meet
---------	------------	------------------	--	-----------------------	-----------------------

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	<i>Метою навчальної дисципліни є підготовка студентів (фахівця) до управлінських процесів, циклів і операцій, за допомогою яких здійснюють управління і керівництвом туристичним офісом.</i>
Формат	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<i>Результати вивчення даної освітньої компоненти деталізують такі програмні результати навчання :</i> Знати: - нормативно-правові документи необхідні при управлінні і керівництві туристичним офісом; - технологічні аспекти у вирішенні соціальних проблем управління і керівництва; - системи управління і регулювання туристською діяльністю; - технології туристичного управління і туристичного забезпечення; - формування правильної організаційної структури; Вміти: - вирішувати технічні та стратегічні управлінські завдання; - цілеспрямовано діяти на отримання кінцевого результату вищої якості; - задовольняти запити споживача; - працювати з вітчизняними та іноземними партнерами (туристичними фірмами, готелями, агентствами) по забезпеченню конкурентного турпродукту; - формувати внутрішню інформаційну базу (туристичну інфраструктуру) вітчизняну і щодо країн Європи; - визначати організаційну поведінку співробітників, стиль керівництва та якість праці колективу; - встановлювати співвідношення повноважень різних посад; - регламентувати діяльність кожного відділу організації; - приймати рішення в межах своєї компетенції і функціональних обов'язків; - визначати посадові обов'язки як сукупність певних завдань і функцій; - виявити ті суттєві фактори в оточенні, що вплинуть на організацію.
Обсяг і форми контролю	3 кредити ECTS (90 годин): 12 годин лекції, 18 годин практичні; модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	вільне зарахування

ДОПОВНЮЄ СТАНДАРТ ОСВІТИ І ОСВІТНЮ ПРОГРАМУ

Компетенції	<i>ЗК 03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо</i> <i>ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу</i> <i>ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми</i> <i>ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом</i> <i>ФК 04. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління</i> <i>ФК 08. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем</i> <i>ФК 15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства</i> <i>ФК 16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктами</i>	Програмні результати навчання	<i>ПРН 1 - Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів</i> <i>ПРН 2 - 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</i> <i>ПРН 10 - Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</i> <i>ПРН20 - Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання</i> <i>ПРН21 - Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності</i>
-------------	---	-------------------------------	---

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

Змістовий модуль 1. Аспекти керівництва туристичним підприємством (офісом)

Лекція 1.	Організаційна структура туристичних підприємств	Практичне заняття 1	Організаційна структура туристичних підприємств	Самостійна робота	Класифікація туристичних підприємств
Лекція 2.	Форми управління туристичним підприємством	ПЗ 2	Форми управління туристичним підприємством		Організаційна структура туристичних підприємств
Лекція 3.	Принципи управління туристичним підприємством	ПЗ 3	Принципи управління туристичним підприємством		Форми управління туристичним підприємством
					Принципи управління туристичним підприємством
					Комунікації туристичного підприємства
					Організація туристичного товарообороту

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Методи управління і керівництва

Лекція 4.	Управлінські рішення в менеджменті туристичних	ПЗ 4	Організаційно-адміністративні методи керівництва та управління	Самостійна робота	Особливості кадрової політики туристичного підприємства
		ПЗ 5	Соціально-психологічні методи		Організаційно-адміністративні методи керівництва та управління

	підприємств		управління		Соціально-психологічні методи управління Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств
		ПЗ 6	Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств		
Лекція 5.	Управління туристичним офісом в ринкових умовах	ПЗ 7	Управління туристичним офісом в ринкових умовах		Управління туристичним офісом в ринкових умовах
Лекція 6.	Ефективність управління діяльністю туристичних підприємств	ПЗ 8	Управління матеріально-технічною базою туристичного підприємства		Управління матеріально-технічною базою туристичного підприємства
		ПЗ 9	Управління якістю послуг туристичних підприємств		Управління якістю послуг туристичних підприємств
					Управління інформаційними процесами туристичних підприємств Ефективність управління діяльністю туристичних підприємств

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

1. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник . – К.: Центр учбової літератури, 2007.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги - XXI, 2003. 300 с.
3. Коваль П.Ф., Андрєєва Г.П. Технологія туристичної діяльності: опорний конспект лекцій. Чернігів, 2006.
4. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник / За ред. проф. І.М.Школи. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. 662 с.
5. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах / Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н. та ін. Чернівці: Чернівець. Нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2019. 504 с.
6. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 448 с.
7. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. К.: Атіка, 2006.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Всесвітній економічний форум (англ.) URL: <http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/index.htm>
2. Всесвітня рада з туризму і подорожей (The World Travel & Tourism Council) (англ.) URL: http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Data_Search_Tool/index.php
3. Офіційний сайт Світової спадщини ЮНЕСКО (англ.) URL: <http://whc.unesco.org>
4. The World Factbook ЦРУ США (англ.) URL: <http://www.cia.gov>
5. World Tourism Organization UNWTO URL: <http://www2.unwto.org>

1. Керівництво туристичним офісом: конспект лекцій для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. 41 с.
2. Керівництво туристичним офісом: методичні вказівки, тести та завдання для самостійного вивчення для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. 45с.
3. Керівництво туристичним офісом: метод. вказівки до проведення семінарських занять для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація»/ В.А.Худавердієва. – Харків: ДБТУ, 2023. 42 с.
4. Керівництво туристичним офісом: електронний курс на освітній платформі Moodle (курс лекцій, методичні вказівки, тести та завдання для самостійного вивчення для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація» / уклад. В.А. Худавердієва. - Портал навчальних інформаційних ресурсів ДБТУ: <https://moodle.btu.kharkiv.ua>

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на лабораторно-практичних заняттях

НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.