

СИЛАБУС навчальної дисципліни	SYLLABUS	
ТУРИСТИЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ, СТРАХУВАННЯ	TOURIST MANAGEMENT, MARKETING, INSURANCE	
Шифр за ОП	ВБ 2.1.12	Code in Degree Programme
Освітній рівень: бакалаврський (перший)	Educational level: bachelor's (first)	
Галузь знань Природничі науки	10	Field of Knowledge Natural Sciences
Спеціальність Географія	106	Specialty: Geography
Освітня програма Конструктивна географія, управління водними та мінеральними ресурсами	Degree Program Constructive geography, management of water and mineral resources	

РІВНЕ – 2024

Силабус навчальної дисципліни «Туристичний менеджмент, маркетинг, страхування» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Конструктивна географія, управління водними та мінеральними ресурсами», 106 Географія. Рівне. НУВГП. 2023. 11 с.

ОПП на сайті університету: <https://start.nuwm.edu.ua/osvitni-prohramy/item/konstruktyvna-heohrafiia>

Розробник силабусу: Безтелесна Л.І., д.е.н., професор кафедри менеджменту, професор

Силабус схвалений на засіданні кафедри менеджменту та публічного врядування
Протокол № 5 від "13" листопада 2023 року

Завідувач кафедри: Л.Х.Тихончук, д. н. з держ. управл., доцент

Керівник ОП

Басюк Т.О., к.г.н. доцент

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІЕАВ

Протокол №3 від 21 листопада 2023 року

Голова НМРЯ ННІЕАВГ

А.П. Сафоник, д.т.н., професор

© Безтелесна Л.І., 2023

© НУВГП, 2023

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТУРИСТИЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ, СТРАХУВАННЯ

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ*

Ступінь вищої освіти	Бакалавр
Спеціальність	106 Географія
Рік навчання, семестр	4 рік навчання, 8 семестр бакалавр
Кількість кредитів	4
Лекції:	24 /6 заочна
Практичні заняття:	20 /6 заочна
Самостійна робота:	76 /108 заочна
Курсова робота:	Ні
Форма навчання	Денна
Форма підсумкового контролю	Залік
Мова викладання	Державна

ІНФОРМАЦІЯ ПРО РОЗРОБНИКА (ІВ)*

ЛЕКТОР	Безтелесна Л.І., д.е.н., професор кафедри менеджменту, професор
Вікіситет	http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php
ORCID	0000-0002-0262-9334
Канали комунікації	l.i.beztelesna@nuwm.edu.ua Актуальні оголошення на сторінці дисципліни в системі MOODLE

Мета та завдання

Навчальна дисципліна забезпечує формування теоретичних знань і практичних вмінь щодо реалізації туристичного менеджменту, маркетингу, страхування. Дисципліна розглядає базові принципи формування системи менеджменту туристичного підприємства, механізму реалізації маркетингу та страхування в веденні туристичного бізнесу.

Мета вивчення дисципліни – засвоєння теоретичних і практичних інструментів реалізації туристичного менеджменту, маркетингу, страхування.

Викладання навчальної дисципліни передбачає поєднання традиційних форм аудиторного навчання з елементами онлайн-навчання, в якому використовуються спеціальні інформаційні технології, такі як аудіо та відео, інтерактивні елементи, онлайн консультування тощо.

Посилання на розміщення освітнього компонента на навчальній платформі Moodle, на платформі освітніх програм та їхніх освітніх компонентів

<https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=5822>

Передумови вивчення

Для опанування даного ОК студенти мають володіти знаннями з ОК: ВБ 1.1.1 Рекреалогія, ВБ 1.1.6 Рекреаційні і туристичні ресурси України, ВБ 1.1.7 Організація підприємницької діяльності в туризмі, ВБ 1.1.8 Водний туризм та природооблаштування рекреаційних об'єктів.

Компетентності

- ЗК1. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.
- ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
- ЗК3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ЗК4. Здатність спілкуватися іноземною мовою
- ЗК5. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.
- ЗК7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
- ЗК8. Навички міжособистісної взаємодії.
- ЗК9. Здатність працювати автономно.
- ЗК10. Навички здійснення безпечної діяльності.
- ЗК11. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
- СК7. Знання і використання специфічних для географічних наук теорій, парадигм, концепцій та принципів відповідно до спеціалізації.
- СК9. Здатність до планування, організації та проведення досліджень і підготовки звітності.
- СК11. Здатність працювати в колективах виконавців, у тому числі в міждисциплінарних проектах.
- СК15. Здатність характеризувати головні напрями та завдання конструктивної географії, управління водними та мінеральними ресурсами, види планувальних робіт конструктивно-географічного та рекреаційно-туристичного спрямування в різних галузях господарства.

Програмні результати навчання (ПРН)

- ПР2. Знати і розуміти основні види географічної діяльності, їх поділ.
- ПР4. Аналізувати географічний потенціал території.
- ПР5. Збирати, обробляти та аналізувати інформацію в області географічних наук.
- ПР6. Використовувати інформаційні технології, картографічні та геоінформаційні моделі в галузі географічних наук.
- ПР9. Аналізувати склад і будову природних і соціосфер (у відповідності до спеціалізації) на різних просторово-часових масштабах.
- ПР10. Знати цілі сталого розвитку та можливості своєї професійної сфери для їх досягнення, в тому числі в Україні.
- ПР13. Знати та розуміти регулювання використання природних ресурсів і ведення їхнього кадастру, визначати сучасну структуру та географію природно-ресурсного потенціалу, основні тенденції використання природних ресурсів, розуміти ризики їхньої вичерпності для існування людського суспільства.
- ПР15. Застосовувати базові положення вітчизняних, європейських та міжнародних стандартів у галузі управління водними та мінеральними ресурсами, екологічного управління, екологічного маркування, якості атмосферного повітря, ґрунту, води, поводження з відходами.
- ПР18. Володіти навичками, необхідними для вирішення проблем порушення довкілля унаслідок антропогенної діяльності, розробляти проекти та реалізовувати практичні заходи спрямовані на охорону природи.

Структура навчальної дисципліни

Лекції – 24 год., практичні – 20 год., самостійна робота – 76 год.

Форми та методи навчання

При викладанні навчальної дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, міні-лекції, лекції-візуалізації, робота індивідуальна та в малих групах (колаборативне навчання), семінари, дискусії, кейс-метод, метод мозкового штурму, вільних асоціацій, обговорення, дискусії, конкретизації тощо. Лекції супроводжуються

демонстрацією схем, таблиць з мультимедійним супроводом, що сприятиме розвитку творчого та логічного мислення у студентів. На практичних заняттях розглядаються завдання, наближені до реальних ситуацій: використовується роздатковий матеріал для формування у студентів системного мислення, розвитку пам'яті; виконуються індивідуальні та групові творчі проекти із подальшою демонстрацією результатів; проводиться дискусійне обговорення проблемних питань; задаються провокаційні питання.

Інструменти, обладнання, програмне забезпечення

Мультимедіа, проєкційна апаратура, інформаційно-комунікаційні системи, програмне забезпечення (Office 365 тощо)

Порядок оцінювання програмних результатів навчання/результатів навчання

Для досягнення цілей та завдань курсу студентам потрібно засвоїти теоретичний матеріал, вчасно виконати практичні завдання, здати модульні контролю знань. Студенти можуть виконувати альтернативні завдання, які забезпечуватимуть досягнення встановлених результатів навчання, за попереднім погодженням з викладачем. Критерії оцінювання встановлюються окремо до кожного навчального завдання. При оцінюванні результатів роботи враховується: повнота і якість виконання завдання (не менше 60% балів, виділених на завдання); вчасність виконання завдання (до 40% балів за завдання). Система оцінювання знань студентів проводиться відповідно до Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті водного господарства та природокористування <http://ep3.nuwm.edu.ua/4088/> Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: - практичні/самостійні/індивідуальна тощо: 60% семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 60; - модульна контрольна робота: 40% семестрової оцінки (максимальна кількість балів – 40 (модуль 1 – 20 балів, модуль 2 – 20 балів)). Підсумкова максимальна кількість балів – 100. За кожним змістовим модулем проводиться по одному модульному контролю. Модульні контролю проводяться у тестовій формі на платформі <https://exam.nuwm.edu.ua/> відповідно до графіка навчального процесу. Порядок проведення поточних і семестрових контролів та інші документи, пов'язані з організацією оцінювання та порядок подання апеляцій наведений на сторінці Навчально-наукового центру незалежного оцінювання за посиланням - <https://nuwm.edu.ua/struktturni-pidrozdzili/navch-nauk-tsentr-nezalezzhnohoosiniuvannia-znan/dokumentu>

Рекомендована література

основна

1. Кінтенко В.К. Менеджмент туризму : підручник.
URL : <https://westudents.com.ua/knigi/601-menedjment-turizmu-kptenko-vk.html> (дата звернення 13.11.2023).
2. Летуновська Н.Є., Люльов О.В. Маркетингу у туризмі : підручник.
Суми : Сумський державний університет, 2020. 270 с.
3. Менеджмент з туризму : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О.В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2020. 235 с.
4. Гаталяк О. М., Стецький В. В. Страхування у туризмі: навч. посібн. Львів: ЛНУ ім. Ів. Франка, 2020. – 114 с.
5. Безтелесна Л.І. Управління продажами: навч. посіб. Рівне. НУВГП. 2023. 108 с.

допоміжна

1. Словник Туристичних Термінів <https://zavod.tours/faq/turystychnyy-dovidnyk/slovnyk-turystychnykh-terminiv/>
2. Енциклопедичний словник-довідник з туризму <http://resource.history.org.ua/>
3. СЛОВНИК МАРКЕТИНГОВИХ ТЕРМІНІВ <https://sites.google.com/site/marketingdistance/>

4. Словник страхових термінів

https://www.pzu.com.ua/admin/upload/file/quick/1_4_slovyk_strahov_terminiv.pdf

5. Словник термінів з менеджменту <https://odnb.odessa.ua/vnn/book/863>

Інформаційні ресурси в Інтернет

<http://lib.nuwm.edu.ua/index.php/biblioteka/novini/item/516-mozhlyvosti-dostupu-do-resursiv-i-servisiv>

<https://opendatabot.ua/>

Поєднання навчання та досліджень

Студенти мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування наукових статей з тематики курсу.

ПОЛІТИКА ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)

Здатність проводити аналітичні дослідження, логічно обґрунтовувати свою позицію, вміння працювати в команді, здатність до навчання, комунікаційні якості, базові навички переговорів, вміння слухати і запитувати, формування власної думки та прийняття рішення в умовах невизначеності, здатність управляти своїми емоціями та емоціями інших людей, ініціативність, вміння управляти людьми.

Дедлайни та перекладання

Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», <http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/>. Згідно цього документу і реалізується право студента на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі. Перездача модульних контролів здійснюється згідно <http://nuwm.edu.ua/strukturi-pidrozdili/navch-nauk-tsentr-nezaleznoho-otsiniuvannia-znan/dokumentu>.

Оголошення стосовно дедлайнів здачі та перездачі оприлюднюються на сторінці MOODLE <https://exam.nuwm.edu.ua/> Студенти зобов'язані дотримуватися дедлайнів, встановлених для виконання усіх видів навчальних завдань, розміщених на сторінці курсу на платформі MOODLE.

Неформальна та інформальна освіта

Студенти мають право на перезарахування результатів навчання набутих у неформальній та інформальній освіті згідно відповідного положення <http://nuwm.edu.ua/sp/neformalna-osvita>.

Студенти можуть самостійно на платформах Prometheus, Coursera, edEx, edEra, FutureLearn та інших опановувати матеріал для перезарахування результатів навчання.

Правила академічної доброчесності

Перед початком курсу кожному студенту доцільно ознайомитися з «Кодексом честі», розміщеним на сторінці навчальної дисципліни на платформі MOODLE та прийняти його умови.

За списування під час проведення модульного контролю чи підсумкового контролю, студент позбавляється подальшого права здавати матеріал і у нього виникає академічна заборгованість.

За списування під час виконання окремих завдань, студенту знижується оцінка у відповідності до ступеня порушення академічної доброчесності.

Документи стосовно академічної доброчесності (про плагіат, порядок здачі курсових робіт, кодекс честі студентів, документи Національного агентства стосовно доброчесності) наведені на сторінці ЯКІСТЬ ОСВІТИ сайту НУВГП - <http://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>

Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Виявлення ознак академічної недоброчесності в практичній (письмовій) роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Вимоги до відвідування

Лекції та практичні заняття відбуваються в офлайн або онлайн режимі згідно розкладу. Студенту не дозволяється пропускати заняття без

поважних причин. Якщо є довідка про хворобу чи іншу поважну причину то студенту не потрібно відпрацьовувати пропущене заняття. Студент має право оформити індивідуальний графік навчання згідно відповідного положення <http://er3.nuwm.edu.ua/6226/>

При об'єктивних причинах пропуску занять, студенти можуть самостійно вивчити пропущений матеріал на платформі MOODLE <https://exam.nuwm.edu.ua>

Здобувачі без обмежень можуть на заняттях використовувати мобільні телефони та ноутбуки.

ЛЕКЦІЙНІ, ПРАКТИЧНІ ТА ЛАБОРАТОРНІ ЗАНЯТТЯ

Тема		
Вид навчальної роботи, години, ПРН	Зміст (перелік навчальних матеріалів, які повинен опанувати студент)	Методи, технології, форми проведення занять
Змістовний модуль 1. Теоретико-практичні основи реалізації туристичного менеджменту		
Тема 1. Сутність, роль та доцільність реалізації туристичного менеджменту.		
Лекція – 2 год., практ. – 2 год. ПРН 2, ПРН 4, ПРН 13	Мета вивчення, завдання дисципліни, її зв'язок з іншими дисциплінами. Об'єктивні основи виникнення, сутність, предмет, об'єкт та засоби управлінської праці. Сутність категорій «управління» та «менеджмент». Менеджмент як система наукових знань та мистецтво управління. Менеджери та підприємці – ключові фігури ринкової економіки. Рівні управління, групи менеджерів та сфери менеджменту.	Лекція у формі діалогу. Презентація. Дискусія. Індивідуальні завдання для вирішення практичних вправ.
Тема 2. Туристична організація як об'єкт менеджменту.		
Лекція – 2 год., практ. – 2 год. ПРН 9, ПРН 10, ПРН 13	Поняття та ознаки туристичної організації. Організація як відкрита динамічна система. Еволюція організації. Концепції	Проблемна лекція. Робота у мікрогрупах. Мозковий штурм. Презентація результатів..

	<p>життєвого циклу організації.</p> <p>Різновиди туристичних організацій. Місія підприємства.</p> <p>Визначення місії підприємства.</p> <p>Обов'язкова інформація, що міститься в офіційному визначенні місії.</p> <p>Ієрархія цілей підприємства.</p>	
<p>Тема 3. Планування як функція у туристичному менеджменті.</p>		<p>Місія підприємства.</p> <p>Визначення місії підприємства.</p> <p>Обов'язкова інформація, що міститься в офіційному визначенні місії.</p> <p>Ієрархія цілей підприємства.</p>
<p>Лекція – 2 год., практ. – 1 год.</p> <p>ПРН 9, ПРН 10, ПРН 18</p>	<p>Сутність і зміст планування як функції менеджменту.</p> <p>Основні елементи системи планування. Види планів. Етапи процесу планування.</p>	<p>Аналіз конкретних ситуацій (case study).</p> <p>Обговорення</p>
<p>Тема 4. Організування як функція у туристичному менеджменті.</p>		
<p>Лекція – 2 год., практ. – 1 год.</p> <p>ПРН 4, ПРН 5, ПРН 9</p>	<p>Сутність функції організування та її місце в системі управління.</p> <p>Повноваження, обов'язки, відповідальність.</p> <p>Процес та принципи делегування повноважень і відповідальності.</p> <p>Організаційні структури управління туристичною організацією.</p>	<p>Аналіз конкретних ситуацій (case study).</p> <p>Обговорення</p>
<p>Тема 5. Мотивація і контроль у туристичному менеджменті.</p>		
<p>Лекція – 2 год., практ. – 2 год.</p>	<p>Поняття мотивування.</p> <p>Засоби мотиваційного впливу. Теорії</p>	<p>Проблемна лекція. Робота у мікрогрупах.</p> <p>Мозковий штурм.</p>

ПРН 4, ПРН 5, ПРН 6	мотивування: змістовний процесуальний підходи. Матеріальна нематеріальна мотивація персоналу туристичної організації. Поняття контролювання та його місце в системі управління. Етапи процесу контролювання. Види контролю. Зворотній зв'язок при контролі.	Презентація результатів.
Змістовний модуль 2. Практична реалізація інструментів у провадженні туристичного бізнесу		
Тема 6. Особливості продажу послуг в туристичному бізнесі.		
Лекція – 2 год., практ. – 2 год. ПРН 5, ПРН 6, ПРН 13	Туристична послуга та її особливості. Формування воронки продажу та розрахунок конверсії. Прогнозування та планування продажу туристичних послуг. Визначення ефективності продажу туристичних послуг.	Проблемна лекція. Робота у мікрогрупах. Мозковий штурм. Презентація результатів.
Тема 7. Управління конфліктами в туристичному менеджменті.		
Лекція – 2 год., практ. – 2 год. ПРН 9, ПРН 13, ПРН 18	Сутність та види конфліктів в туристичній організації. Механізм управління конфліктами в команді.	Проблемна лекція. Робота у мікрогрупах. Мозковий штурм. Презентація результатів.
Тема 8. Маркетинг і маркетинговий менеджмент в туризмі.		
Лекція – 2 год., практ. – 2 год. ПРН 5, ПРН 9, ПРН 13	Еволюція маркетингових стратегій. Зміни купівельної поведінки споживачів. Принципи успішної маркетингової	Проблемна лекція. Робота у мікрогрупах. Мозковий штурм. Презентація результатів.

	<p>діяльності в туризмі. Модель AIDA та трансформація споживача.</p> <p>Трансформації покупця в туристичному бізнесі. Трикутник споживання.</p> <p>Перепони на шляху реалізації ефективного маркетингу.</p>	
--	---	--

Тема 9. Маркетингова комунікаційна політика (просування) в туризмі.

<p>Лекція – 2 год., практ. – 2 год.</p> <p>ПРН 9, ПРН 13, ПРН 18</p>	<p>Поняття, характеристика та види комунікацій. Комунікаційний процес та комунікаційні бар'єри. Сутність та засоби комунікаційної політики, процес просування послуги на ринок. Традиційні засоби просування. Сучасні засоби просування (SMM, гастрономічний брендинг, подієвий маркетинг (event-маркетинг)).</p>	<p>Проблемна лекція. Робота у мікрогрупах. Мозковий штурм. Презентація результатів.</p>
---	---	---

Тема 10. Страхування туристів і туристичних підприємств.

<p>Лекція – 6 год., практ. – 4 год.</p> <p>ПРН 4, ПРН 13, ПРН 15</p>	<p>Сутність та завдання страхування туристів та суб'єктів туристичної бізнесу в системі організації туристичної діяльності. Особливості страхування туристів і туристичних організацій. Основні суб'єкти страхового ринку туристичних послуг. Схеми страхування туристів. Порядок і правові основи</p>	<p>Проблемна лекція. Робота у мікрогрупах. Мозковий штурм. Презентація результатів.</p>
---	--	---

	укладання договорів страхування, страхових виплат і вирішення можливих розбіжностей. Права і обов'язку страхувальників і страховиків при укладання договорів страхування. Об'єкти страхування, страхові події і випадки, їх видова класифікація та особливості страхових угод.	
--	--	--

Лектор, д.е.н., професор

Л.І.Безтелесна

Автор
Доцент КМПВ

Людмила БЕЗТЕЛЕСНА

Затверджено

Проректор з науково-педагогічної та навчальної роботи

Валерій СОРОКА



документ підписаний КЕП
Номер документа СИЛ №1446 від [sDateTime_SignWriteAgree_Last]
Підписувач Сорока Валерій Степанович
Підписувач (дані КЕП): [oSignEGP.sSigner_Sert]
Сертифікат 58E2D9E7F900307B04000000807E2D0054327D00