**ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»**

**ННІ менеджменту, економіки та фінансів**

**Кафедра організації туристичної діяльності**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва дисципліни** | Ситуаційний менеджмент |
| **Викладач (-і)** | Лукашенко Аліса Іванівна |
| **Портфоліо**  **викладача (-ів)** | *https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1.html* |
| **Контактний тел.** | *+38(093)-711-15-87* |
| **E-mail:** | *Al.lukaschenko@gmail.com* |
| **Сторінка дисципліни на сайті** | [*https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html*](https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html) |
| **Консультації** | *середа, 2 години, 13.00-14.30, ауд.44* |

# 1.Коротка анотація до дисципліни. Цей курс передбачає вивчення особливостей комунікації на туристичному підприємстві як складової виробничої культури від якої залежить якість інформаційного поля та рівень обслуговування споживачів туристичних послуг. Зміст навчальної дисципліни розкрито у одному змістовому модулі, опанування якого спрямовано на розвиток критичного мислення, аналізу, синтезу, а також творчих підходів.

**2.Мета:**ознайомити студентів першого (бакалаврського) рівня з сучасними тенденціями та особливостями менеджменту у сфері ситуаційних аспектів туристичного підприємства.

**3. Завдання:** навчитися здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати інформацію, уміти презентувати аналітичний матеріал;

**Формат курсу:** *очний (offline)*

**4. Програмні результати навчання (інтегральні, фахові компетентності):**

Табл.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компетентність | Ступінь сформованості компетентності | Оцінювання |
| ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. | Повністю. Співвідноситься з метою курсу | Поточне (семінар-круглий стіл), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації**)** |
| ФК 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації,  зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього  середовища. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Підсумкове (залік у формі оцінювання проекту і усного виступу-презентації) |
| ФК 4. Вміння визначати функціональні області організації та зв’язки між ними. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації), підсумкове (у формі оцінювання проекту і усного виступу-презентації) |

**5. Тривалість курсу.** 90 годин (3 кредити ЄКТС), з них: 42 годин аудиторної роботи; 48 годин – самостійної роботи, залік – 2 години (проводиться на останньому семінарському занятті).

6. Статус дисципліни: *вибіркова*

**7. Пререквізити:** Курс «Ситуаційний менеджмент» безпосередньо пов’язаний з дисциплінами: «Менеджмент», «Економіка підприємства», «Ризик менеджмент», «Мотиваційний менеджмент».

**8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання***–програми та сервіси для перевірки оригінальності текстів (*Plagiatus, Antiplagiat, [Unichek](https://ua.unicheck.com/)**).Ознайомитися із наявними в Академії програмами і сервісами можна: корп. №24: *Ігнатченко Анатолій Андрійович***

**9. Політика курсу:**

**-** Передбачає роботу в команді.

- Клімат в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної самоіронії.

- Виконання завдань у встановлений термін.

- Відпрацювання пропущених занять можливе під час самостійної підготовки та консультацій викладача.

- Дотримання академічної доброчесності.

- Презентації та доповіді мають бути авторськими і оригінальними.

**10. Зміст дисципліни:** Курс складається з одного змістового модуля, який охоплює лекційні та семінарські заняття:

- Змістовий модуль 1 «Комунікативний менеджмент: міжнародний та вітчизняний досвід» (лекційні теми 1, 2, 3, 4, 5, семінарські теми 1, 2, 3).

**11.Форми і методи навчання.**

Основними видами навчальних аудиторних занять є **лекції, семінарські заняття, консультації.**

При викладанні ***лекційного матеріалу*** передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як лекції-бесіди, лекції-візуалізації.

*Лекція-бесіда* забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути Вашу увагу до найбільш важливих питань теми лекції, визначити у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу. Ви маєте можливість обмірковувати поставлені запитання, робити самооцінку рівня своєї підготовки, навчитися самостійно формулювати висновки і узагальнення.

*Лекція-візуалізація* включає візуальну форму подачі лекційного матеріалу технічними засобами навчання. Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування викладачем візуальних матеріалів, що переглядаються.

Лекція-аналіз конкретної ситуації нагадує лекцію-дискусію: на обговорення викладач виносить не питання, а конкретну ситуацію (т. зв.мікроситуації, які демонструються аудиторії усно або у вигляді відео-запису тощо). Викладач активізує діалог за допомогою спеціально спрямованих запитань, підказок, зіставленням різних поглядів, а іноді й їх зіткненням.

***Семінарські/практичні заняття*** присвячуються виконанню кейсів, розгляду конкретних ситуацій, роботі в командах (малих групах) з презентацією результатів (у тому числі із застосуванням рольових ігор з демонстрацією набутих навичок).

Ви працюєте з інформацією вдома, зокрема з використанням мережі Інтернет (*див. рекомендовану літературу*), під час занять виконуєте усні та письмові завдання, виступаєте з доповідями і презентаціями, підготовленими як групою так і індивідуально, моделюєте поведінку у конкретних професійних ситуаціях. Програмою курсу передбачено такі проекти:

- виступ за темою індивідуального завдання-кейса у формі презентації*(критерії оцінювання див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.3.*).

- виступ-інформування за темами семінарських занять;

- семінар з індивідуальною та груповою роботою;

- семінар у формі дебатів.

**Самостійна позааудиторна робота** полягає у виконанні ***індивідуального завдання*** і має на меті формування і розвиток науково-дослідницької компетентності студента як майбутнього фахівця. Виконані науково-дослідницькі завдання демонструються студентами з використанням мультимедійних презентацій під час семінарського заняття.

**12.** Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (<https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7awVKn1OdfG88Hg8D/view>).

**Система оцінювання навчальних досягнень**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид діяльності студента | Максимальна к-сть балів за одиницю | Модуль 1 | |
| кількість одиниць | максимальна кількість балів |
| Відвідування лекцій | 1 | 14 | 14 |
| Відвідування семінарських занять | 1 | 7 | 7 |
| Відвідування практичних занять | - | - | - |
| Робота на семінарському занятті | 10 | 7 | 70 |
| Робота на практичному занятті | - | - | - |
| Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист) | - | - | - |
| Виконання завдань для самостійної роботи | 5 | 4 | 20 |
| Виконання модульної роботи | 25 | 1 | 25 |
| Виконання ІНДЗ | 30 | - | - |
| Разом | - | | 83 |
| Максимальна кількість балів: 166 | | | |
| 166 : 100 = 1,66. Студент набрав Х балів. Розрахунок: Х : 1,66 = загальна кількість балів. | | | |

**13. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.**

Під час вивчення курсу виконуються 4 *самостійні роботи (завдання до самостійної роботи див.: Робоча навчальна програма дисципліни.)***. Критерії оцінювання:**

* змістовність – 3 бали
* відповідність темі та вимогам оформлення – 2 бали.

Максимальна кількість балів за самостійну роботу – **5 балів.**

**14. Форми проведення поточного, рубіжного (модульного) контролю та критерії оцінювання.**

Поточний контроль відбувається впродовж вивчення дисципліни на семінарських заняттях у формі: семінарів-круглих столів та семінарів з індивідуальною роботою. Під час поточного контролю оцінюються такі компоненти:

* повнота відповіді – 3 бали;
* аналіз різних точок зору, джерел літератури, підходів до вивчення проблеми (питання) – 5 балів;
* вільне володіння інформацією, відповіді на додаткові запитання – 2 бали.

М**аксимальна кількість балів -10 балів.**

Рубіжний(модульний) контроль відбувається в кінці вивчення блоків змістових модулів і здійснюється у вигляді виконання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації за тематикою самостійного вивчення матеріалу відповідного змістового модуля (5 хв. зі слайдами).Під час рубіжного (модульного) контролю оцінюються такі компоненти:

* слайди до презентації – 5 балів
* повнота розкриття теми, висвітлення сучасної проблематики, аналіз різних концепцій, підходів, ідей – 10 балів
* якість оформлення бібліографічних даних, науковий стиль– 5 балів
* самостійність та креативність – 5 балів

М**аксимальна кількість балів - 25 балів.**

**15. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:**

*Залік.* Студенти готують проект та усну мультимедійну презентацію. (Методологічні рекомендації до проведення й оцінювання заліку див. *Робоча навчальна програма дисципліни)*.

**16. Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю*.*** *(див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.5)****.***

**17. Шкала відповідності оцінок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | ОцінкаECTS | Оцінка за національною шкалою | |
| для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | **А** | відмінно | зараховано |
| 82-89 | **В** | добре |
| 75-81 | **С** |
| 68-74 | **D** | задовільно |
| 60-67 | **Е** |
| 35-59 | **FX** | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 1-34 | **F** | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

18. Рекомендовані джерела (література):

**Основна**

1. Іванюк С.І. Комунікація на сучасному туристичному підприємстві: навчальний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 278 с.
2. Лукашенко А.І. Український менталітет та історико-культурний простір у контексті розвитку етнічного туризму / А.І. Лукашенко // Збірник наукових праць «Гілея»: науковий вісник; вип. 138. – К., 2018. – С.37-44.
3. Ильченко М. О.. Международный туристический бизнес: финансы, реклама, риски. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 370 с.

**Додаткова**

1. [Парфіненко А.Ю.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Парфіненко%20А$) Глобальні трансформації ринку міжнародного туризму та індустрії гостинності [Електронний ресурс] / А. Ю. Парфіненко // [Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Ж29137:Міжн.відн.). – 2017. – Вип. 6. – С. 175–186.
2. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [Текст] : колект. монографія / [Бейдик О. О. та ін. ; за наук. ред. Волошина І. М.] ; Львів. нац. техн. ун-т, Львів. держ. ун-т фіз. культури, Мукачів. держ. ун-т. – Луцьк : РВВ Луц. НТУ, 2016. – 392 с.
3. [Пилипенко С.Г.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Пилипенко%20С$) Феномен туризму в умовах глобалізації [Електронний ресурс] / С. Г. Пилипенко, Н. І. Моісєєва, Г. Ю. Омельченко // [Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Ж61599). – 2017. – Вип. 188. – С. 139–148.
4. Greenwood, J., Wililams, A., & Shaw, G. (1990). Policy implementation and tourism in the UK: Implications from recent tourism research in Cornwall. Tourism Management, 11 (1), 53-62.
5. Jansen, K. (2014). Tourism is leading UK economy growth. Caterer & Hotelkeeper, 22.
6. Janson, K. (2017). Four policies for post-Brexit tourism. Tourism (London), 167, 4-5.
7. Logan, A. (2016). The impact of heritage tourism for the UK economy, 43.

**Електронні ресурси**:

1. <http://www.unwto.org/facts/menu.html>
2. <http://media.unwto.org/en/press-release/2013-04-04/china-new-number-one-tourism-source-market-world>
3. <http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/industry-and-services/oecd-tourism-trends-and-policies-2014_tour-2014-en#page332>
4. http://www.tandfonline.com/toc/rsus20/ current#.UwcYyc60mho
5. [http://www.journals.elsevier.com/annal s-of-tourism-research/](http://www.journals.elsevier.com/annal%20s-of-tourism-research/)
6. http://onlinelibrary.wiley.com/journal/1 0.1002/%28ISSN%291522-1970
7. <http://jht.sagepub.com/>
8. <http://www.ippublishing.com/te.htm>
9. <http://www.tandfonline.com/toc/rlst20/current#.Uwcgdc60mho>
10. http://www.tandfonline.com/toc/rcit20/c
11. http://www.tandfonline.com/toc/reco20/ current#.UwcuTM60mho
12. <http://tou.sagepub.com/>
13. www.tandfonline.com/toc/whrh2 0/current#.Uwr8B860mho
14. http://www.tandfonline.com/toc/wttt20/ current#.Uwr9Oc60mho

**Інформаційні ресурси:**

1. Офіційний сайт Всесвітньої туристської організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org/>
2. Офіційний сайт Всеукраїнського проекту «Сім чудес України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.7chudes.in.ua>
3. Офіційний сайт Державного Комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua>
5. Офіційний сайт Департаменту туризму і курортів МЕРТ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.facebook.com/tourism.gov.ua/>
6. Українсько-польський туристський портал, Рада з туризму Карпатського регіону [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.tourism-carpathian.com.ua

**Приклад: V. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ**

**Разом:** 90 год., з них 14 год. – лекції, 7 год. – семінарські заняття, самостійна робота – 48 год., модульний контроль – 4 год.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кількість балів  за семестр | **166 балів** | | | | | |
| Модулі | Змістовий модуль І | | | | | |
| Назва модуля | **«Ситуаційний менеджмент: міжнародний та вітчизняний досвід**» | | | | | |
| Лекції | 1-2-3-1б | 4-5-6--1б | | 7-8-9-1б | 10-11-12-1б | 13-14-1б |
| Теми лекцій | Роль комунікації на сучасному підприємтсві | Система ситуаційного менеджменту | | Проблемні аспекти ситуаційного менеджменту | Сучасні підходи в ситуаційному менеджменті | Роль ІТ технологій в ситуаційному менеджменті |
| Семінарські і практичні заняття | 1-2-3(10б) | | 4-5(10б) | 6-7(10б) |  |  |
| Теми  семінарських  занять | Роль комунікації на сучасному підприємтсві | | Система ситуаційного менеджменту | Проблемні аспекти ситуаційного менеджменту |  | |
| Лабораторна робота |  | |  |  |  | |
| Самостійна робота | 4 (20 балів) | | | | | |
| Поточний контроль | модульна контрольна робота №1  (25 балів) | | | | | |
| Підсумковий контроль | Розрахунковий коефіцієнт: 1,66 | | | | | |