

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**  
Кафедра туризму та готельного господарства

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з науково-педагогічної і  
навчальної роботи та рекрутації,  
проф. Гаврилюк С. В. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 2016 р.

Планування і організація туристичного обслуговування

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**нормативної навчальної дисципліни**

**підготовки**

**ОС «бакалавр»**

**спеціальності**

**6.140103 «туризм»**

**Робоча програма навчальної дисципліни «Планування і організація туристичного обслуговування» для студентів ОС «бакалавр» із галузі знань 1401 «сфера обслуговування», спеціальності 8.140103 «туризм».**

28 серпня 2016 р. – 16 с.

**Розробник:** кандидат географічних наук, старший викладач кафедри туризму та готельного господарства Каліновський Дмитро Іванович

**Рецензент:** кандидат географічних наук, доцент Мельничук Михайло Михайлович

**Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства**

протокол № 1 від 28 серпня 2016 р.

Завідувач кафедри:

(Ільїн Л. В.)

**Робоча програма навчальної дисципліни**

**схвалена науково-методичною комісією географічного факультету**

протокол № 1 від 28 серпня 2016 р.

Голова науково-методичної

комісії географічного факультету)

(Поручинський В.І)

**Робоча програма навчальної дисципліни**

**схвалена науково-методичною радою університету**

протокол № \_\_ від \_\_ \_\_\_\_\_ 2016 р.

2016

© Каліновський Д. І.

## Вступ

Програма вивчення нормативної дисципліни «Планування і організація туристичного обслуговування» складена відповідно до місця та значення за структурно-логічною схемою, передбаченою освітньо-професійною програмою магістра галузі знань 1401 «сфера обслуговування», спеціальністю 6.140103 «туризм», і охоплює всі змістові модулі, визначені анотацією для мінімальної кількості годин, передбачених стандартом.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є управління проектами в туризмі та бізнес-проекування.

**Міждисциплінарні зв'язки:** навчальна дисципліна «Планування і організація туристичного обслуговування» безпосередньо пов'язана із дисциплінами: «Менеджмент туризму», «Маркетинг туристичної діяльності».

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів:**

1. Планування діяльності та стратегія економічного розвитку туристичного підприємства.
2. Розробка стратегії підприємства та бізнес-планування.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрямок підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів: 5	1401 «сфера обслуговування»	нормативна
Модулів: 3	8.14010301 «туризмознавство»	Рік підготовки: 4
Змістових модулів: 2		Семестр: 7
ІНДЗ: є		Лекції: 18 год.
Загальна кількість годин: 150		Практичні: 18 год.
Тижневих годин аудиторних: 3 консультації: 0,5 самостійної роботи: 5	Освітній ступінь: магістр	Лабораторні 0 год.
		Самостійна робота 86 год.
		Консультації 10 год.
		Форма контролю: залік

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета викладання навчальної дисципліни є вивчення сучасних положень в теорії та практиці планування діяльності туристичного підприємства для організації ефективного бізнесу.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Планування і організація туристичного обслуговування» є:

- вивчення теорії та практики діяльності туристичного підприємства;
- розвиток умінь самостійно виконувати відбір показників для складання плану, оцінювати фінансово-економічний стан підприємства та розробляти оперативні плани;
- набуття навичок планування виробничої діяльності підприємства та складання бізнес-плану підприємства;
- отримання знань, необхідних для забезпечення координації роботи всього колективу та участь кожного у діяльності організації, обґрунтування посадових обов'язків кожного працівника туристичного підприємства та відповідні грошові винагороди;
- систематизація наявної інформації про стан справ на туристичних підприємствах;

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

### **знати:**

- зміст основних понять та категорій дисципліни;
- види , склад , зміст планів діяльності туристичного підприємства;
- методи планування і розрахунку потрібних матеріальних, фінансових, кадрових та інших ресурсів, джерела їх отримання та ефективного використання;
- основи експертизи та оцінки ефективності проекту;
- методи і прийоми моніторингу, координації та контролю розробки та реалізації бізнес-проекту;

### **вміти:**

- застосовувати сучасні методи та моделі в процесі управління туристичного підприємства та планування його діяльності;
- наближено оцінювати проекти за допомогою аналізу комерційної ефективності, а також бюджетної та господарської економічної ефективності їх варіантів;
- системно, творчо мислити, не боятися проведених організаційних реформ на підприємстві, в країні і за кордоном, знаходити новації, нові рішення в плануванні діяльності туристичних підприємств;
- застосовувати отримані знання для розробки і реалізації проектів (бізнес-планів).

### **3. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

#### **4. Змістовий модуль 1. Планування діяльності та стратегія економічного розвитку туристичного підприємства.**

##### **Тема 1.** Зміст процесу планування.

Предмет, об'єкт та зміст планування. Планування — основна функція системи управління. Завдання курсу планування діяльності туристичних установ.

##### **Тема 2.** Методологічні основи планування діяльності туристичних установ.

Теоретичний рівень. Теоретико-емпіричний рівень. Емпіричний рівень. Кабінетні дослідження. Аналіз обраних випадків. Дослідження з виходом на об'єкт (польові). Аудит торгових точок. Таємний покупець. Торгові панелі. Споживчі (щоденникові) панелі. Омнібус. Ролінгове опитування. Хол-тест. Хоум-тест. Фокус-група.

##### **Тема 3.** Систематизація основних видів планування діяльності туристичних підприємств.

Реактивізм. Інактивізм. Преактивізм. Інтерактивізм. Основні принципи інтерактивного планування.

##### **Тема 4.** Класифікація планування на туристичних підприємствах

Виділення об'єктів планування на туристичних підприємствах. Типізація планування залежно від обраного об'єкта: нормативне, стратегічне, тактичне та операційне. Реалізація стратегічного плану. Оцінка стратегічного плану. Побудова трьох підсистем планування діяльності туристичних підприємств.

**Тема 5.** Маркетинговий план діяльності туристичних установ.

Визначення загально фірмових та маркетингових цілей на основі проведених досліджень ринку туристичних послуг. Основні підходи до розробки стратегії підприємства. Методи оцінки ефективності використання вибраної стратегії. Товарна політика. Вибір цінової стратегії підприємства. Планування маркетингової комунікаційної системи туристичної фірми.

**Тема 6.** Організаційно-виробничий план діяльності підприємства.

Організаційні механізми діяльності туристичного підприємства. Нормативно-правові вимоги. Основні фонди підприємств туристичної індустрії. Оборотні фонди та оборотні засоби туристичного підприємства.

**Тема 7.** Фінансовий план.

Планування поточних витрат основних фінансових звітів на туристичних підприємствах. Особливості фінансових відносин туризму. Планування ключових фінансових показників. Планування продуктивності, мотивації та оплати праці. Планування податків на підприємстві.

**Змістовий модуль 2.** Розробка стратегії підприємства та бізнес-планування.

**Тема 1.** Сутність бізнес-планування.

Мета складання бізнес-плану та сфери його застосування. Структура бізнес-плану. Резюме. Загальні відомості про підприємство (company profile). Ринок збуту підприємства (environment of industry). Маркетинговий план (marketing plan). Оперативний план (operating plan). План трудових ресурсів (human resources plan). Фінансовий план (financial plan).

**Тема 2.** Критерії оцінки ефективності бізнес-плану.

Чистий приведений (дисконтований) дохід (net present value, npv). Індекс дохідності. Індекс (коефіцієнт) рентабельності. Термін окупності. Внутрішня ставка дохідності.

**Тема 3.** Оцінка комерційної та бюджетної ефективності проекту.

Комерційна ефективність. Умовна оцінка комерційної ефективності проекту. Визначення бюджетної ефективності

**Тема 4.** Аналіз стану підприємства.



## 5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
	Усього	у тому числі					
		Лек.	Практ. (Семін.)	Лаб.	Консульт.	Сам. роб.	Контр. роб.
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Змістовий модуль 1. Планування діяльності та стратегія економічного розвитку туристичного підприємства.</b>							
Тема 1. Зміст процесу планування.	13	2	2	0	1	8	0
Тема 2. Методологічні основи планування діяльності туристичних установ.	13	2	2	0	1	8	0
Тема 3. Систематизація основних видів планування діяльності туристичних підприємств.	13	2	2	0	1	8	0
Тема 4. Класифікація планування на туристичних підприємствах	13	1	2	0	1	8	0
Тема 5. Маркетинговий план діяльності туристичних установ.	12	1	2	0	1	5	0
Тема 6. Організаційно-виробничий план діяльності підприємства	12	1	1	0	1	5	0
Тема 7. Фінансовий план	10	1	1	0	0	4	0
Разом за змістовим модулем 1	86	10	12	0	6	46	0
<b>Змістовий модуль 2. Розробка стратегії підприємства та бізнес-планування.</b>							
Тема 1. Сутність бізнес-планування	15	2	2	0	1	10	0
Тема 2. Критерії оцінки ефективності бізнес-плану	15	2	2	0	1	10	0
Тема 3. Оцінка комерційної та бюджетної ефективності проекту	15	2	1	0	1	10	0
Тема 4. Аналіз стану підприємства	19	2	1	0	1	10	0
Разом за змістовим модулем 2	64	8	6	0	4	40	0
Усього годин	150	18	18	0	10	86	0

## **6. Індивідуальні завдання**

ІНДЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни «Планування і організація туристичного обслуговування» та застосування їх при вирішенні конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами.

ІНДЗ видається студенту викладачем на початку семестру. Студент повинен надати ІНДЗ для перевірки при оцінці проміжних знань(модульного контролю). Оцінка за виконання ІНДЗ враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальне завдання складається з:

- титульної сторінки;
- змісту;
- вступу;
- основної частини;
- заключення;
- списку використаної літератури;
- додатків до індивідуального завдання (при необхідності).

### **Тематика ІНДЗ**

1. Поняття «проект». Модель проекту.
2. Класифікації проекту
3. Системна модель проектного управління
4. Суб'єкт і об'єкт управління системи управління проектами
5. Система управління проектами
6. Фази процесу управління проектом
7. Міжнародні та національні стандарти в області управління проектами
8. «Бази знань» системи управління проектами
9. Зміст плану управління проектом
10. Календарно-ресурсне планування
11. Наведіть приклад типового плану управління проектом
12. Структура декомпозиції робіт як елемент плану управління проектом

13. План управління проектом і рамкові стандарти
14. Адміністративне управління та управління проектом
15. Проектний облік та звітність
16. Команда проекту. Процес формування команди проекту
17. Кваліфікаційні вимоги до команди проекту
18. Стадії існування команди проекту
19. Поняття «проектні відхилення». Сценарії управління відхиленнями
20. Управління ризиками. Типові стратегії управління ризиками
21. Управління проблемами.
22. Управління змінами. Модель змін
23. Бюджет і бюджетування проекту
24. Процес проектного бюджетування
25. Основні положення системи забезпечення якості управління проектом
26. Планування якості проекту, аудит, моніторинг, експертиза проекту
27. Служба управління якістю і служба управління проектом
28. Портфель проекту. Формування портфелю проектів
29. Інтернет проекти і туризм
30. Інвестиційні проекти

## **7. Методи навчання**

Навчання з даної навчальної дисципліни передбачає такі форми занять:

- аудиторні групові заняття під керівництвом викладача ,
- обов'язкова самостійна робота студента за завданням викладача , виконувана в позааудиторний час, в тому числі з використанням технічних засобів навчання ,
- індивідуальна самостійна робота студента під керівництвом викладача ,
- індивідуальні консультації.

За курсом організуються такі практичні заняття :

- проблемні (обговорення проблем, пов'язаних з утриманням теми чи розділу курсу; студенти отримують завдання попередньо відібрати, сформулювати і вирішити проблеми);
- орієнтовані (предмет – нові аспекти відомих тим чи інших способів вирішення вже поставлених і вивчених проблем, нові публікації у професійній пресі) ;
- системні (розсуваються межі знань студентів з курсу, виявляються причинно-наслідкові зв'язки явищ, здійснюється вихід за рамки навчального курсу) .

## **8. Форма підсумкового контролю успішності навчання**

Формою підсумкового контролю успішності навчання є екзамен.

### **Питання до заліку**

1. Сутність планування та його функції.
2. Класифікація основних фондів туристичних підприємств.
3. Класифікація затрат, що формують собівартість продукції.
4. Аналіз факторів макросередовища туристичної фірми.
5. Аналіз факторів мікросередовища туристичної фірми.
6. Загальна характеристика маркетингового плану туристичного підприємства.
7. Загальна характеристика виробничого плану туристичної установи.
8. Внутрішнє середовище туристичного підприємства.
9. Планування продуктивності праці на туристичних фірмах.
10. Особливості фінансових відносин у туристичному бізнесі.
11. Основні критерії заробітної плати.
12. Сучасна політика оплати праці в організаціях туристичного сектору.
13. Ціна на турпослуги: сутнісна характеристика.
14. Система фінансових планів у туристичному бізнесі.
15. Види фінансових відносин у туризмі.
16. Планування прибутків і витрат туристичної фірми.

17. Основні компоненти ціни на туристичний пакет.
18. Моніторинг внутрішнього середовища туристичної фірми.
19. Основні показники в системі стратегічних цілей турфірми.
20. Методи вибору стратегії в умовах монопрофільної діяльності.
21. Тарифна система оплати праці.
22. Тактичне планування.
23. Мотивація трудової діяльності. Економічні та неекономічні стимули.
24. Класифікація витрат туристичних фірм за калькуляційними статтями.
25. Класифікація витрат туристичних фірм за економічними елементами.
26. Методологія проведення маркетингового дослідження (етапи проведення).
27. Маркетингова інформаційна система.
28. Поняття зовнішнього та внутрішнього середовища маркетингу.
29. Розробка стратегії маркетингу.
30. Планування конкурентоспроможності туристичних послуг.
31. Життєвий цикл туристичного продукту.
32. Структура маркетингових заходів для кожної стадії життєвого циклу.
33. Асортиментна політика.
34. Планування рекламної кампанії туристичної фірми.
35. Планування податкової системи туристичної фірми.
36. Мета складання бізнес-плану та сфера його застосування.
37. Структура бізнес-плану.
38. Резюме бізнес-плану.
39. Профіль підприємства: загальні відомості.
40. Характеристика ринку збуту підприємства в бізнес- плані.
41. Маркетинговий розділ у бізнес-плані.
42. Оперативний план у бізнес-плані.
43. План по трудових ресурсах.
44. Критерії оцінки ефективності бізнес-плану.
45. Індекс дохідності.

46. Індекс рентабельності.
47. Термін окупності проекту.
48. Внутрішня ставка дохідності.
49. Методи оцінки ризику.

## 9. Методи та засоби діагностики успішності навчання

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання; підсумковий письмовий тест.

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль (макс = 40 балів)										Модульний контроль (макс = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1					Модуль 2					Модуль 3			
ЗМ 1					ЗМ 2					ІНДЗ	МКР 1		МКР 2
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	4	30	30	100
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				

## Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
82 – 89	B	Добре	
75 - 81	C		
67 -74	D		
60 - 66	E	Задовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)
1 – 59	Fx	Незадовільно	

## 11. Методичне забезпечення

1. Забелин П.В. Основы стратегического управления : учеб. пособие / П.В. Забелин, Н.К. Моисеева. – М. : Информационно-внедренческий центр "Маркетинг", 1998. – 195 с

2. Мазур И. И. Управление проектами : справочное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2001. – 875 с.

## **12.Список джерел**

### Основна література

1. Забелин П.В. Основы стратегического управления : учеб. пособие / П.В. Забелин, Н.К. Моисеева. – М. : Информационно-внедренческий центр "Маркетинг", 1998. – 195 с.
2. Карпова ГЛ. Экономика современного туризма / Г.А. Карпова. – СПб. : Торговый дом "Герда", 2002. — 230 с.
3. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ, 1998. — 787 с.
4. Кэмпбелл К. Управление проектом на одной странице / К. Кэмпбелл. – М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – 160 с.
5. Мазур И. И. Управление проектами : справочное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2001. – 875 с.
6. Пресняков В. Ф. Понятийные аспекты управления проектами / В. Ф. Пресняков. – М. : АСТ, 2008. – 132 с.
7. Тарасюк ГШ. Планування діяльності підприємства / Г.М. Тарасюк, Л.І. Шваб. – Житомир : ЖДТУ, 2003. – 203 с.
8. Bowdin G. Events Management / Glenn Bowdin. – Routledge, 2010. – 774 p.
9. Charrel P.-J. Project Management and Risk Management in Complex Projects : studies in Organizational Semiotics / Pierre-Jean Charrel,. Daniel Galarreta. – Springer, 2007. – 260 p.
10. Wang J. Project Management Techniques and Innovations in Information Technology / John Wang. – Igi Global, 2012. – 342 p.

### Додаткова література

11. Товб А. С. Менеджмент проектов в практике современной компании / А. С. Товб, Г. Л. Ципес. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006. – 98 с.

12. Maltzman R. Green Project Management / Richard Maltzman, David Shirley. – CRC Press, 2010. – 296 p.
13. Бушуев С. Д. Динамическое лидерство в управлении проектами [монография] / С. Д. Бушуев, В. В. Морозов. – К., 2000. – С. 312 .
14. Бэгьюли Ф. Управление проектом / Фил Бэгьюли. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002. – С. 208.
15. Воропаев В.И. Управление программами и проектами / В. И. Воропаев, З. М. Гальперина, М. Л. Разу, Г. И. Секлетова. – М.: «Инфра-М», 1999 . – С. 392.
16. Дитхельм Г. Управление проектами / Герд Дитхельм. – М. : Изд. «Бизнес-пресса», 2003. – С. 276.
17. Ильин Н. И. Управление проектами / Н. И. Ильин. – С-Пб. : «ДваТри», 1996. – 212 с.
18. Керцнер Г. Стратегическое планирование для управления проектами с использованием модели зрелости / Гарольд Керцнер. – М. : ДМК и Компания АйТи, 2003. – С. 320.
19. Колосова Е. В. Методика освоенного объёма в оперативном управлении проектами / Е. В. Колосова, Д. А. Новиков, А. В. Цветков. – М. : ООО «НИЦ «Апостроф», 2000. – С. 156.