

**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. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 2017 р.

Управління проектами та якістю туристичних послуг

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

<b>підготовки</b>	<b>ОС «магістр»</b>
<b>галузь знань</b>	<b>24 «сфера обслуговування»</b>
<b>спеціальності</b>	<b>242 «туризм»</b>
<b>освітня програма</b>	<b>туризм</b>

**Робоча програма навчальної дисципліни** «управління проектами та якістю туристичних послуг» для студентів ОС «магістр» із галузі знань 24 «сфера обслуговування», спеціальності 242 «туризм».

28 серпня 2017 р. – 15 с.

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

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

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

протокол № 1 від 28 серпня 2017 р.

Завідувач кафедри:

(Ільїн Л. В.)

**Робоча програма навчальної дисципліни**

**схвалена науково-методичною комісією географічного факультету**

протокол № 1 від 28 серпня 2017 р.

Голова науково-методичної

комісії географічного факультету)

(Поручинський В.І)

**Робоча програма навчальної дисципліни**

**схвалена науково-методичною радою університету**

протокол № \_\_ від \_\_ \_\_\_\_\_ 2017 р.

## Вступ

Програма вивчення нормативної дисципліни «Управління проектами та якістю туристичних послуг» складена відповідно до місця та значення за структурно-логічною схемою, передбаченою освітньо-професійною програмою спеціаліста галузі знань 24 «сфера обслуговування», спеціальністю 242 «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 «Управління проектами та якістю туристичних послуг» безпосередньо пов'язана із дисциплінами: «Менеджмент туризму», «Маркетинг туристичної діяльності».

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

1. Інтегрована система управління проектами;
2. Управління проектами в туризмі, загальні особливості, методи, управлінські рішення.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрямок підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів: 4	24 «сфера обслуговування»	нормативна
Модулів: 3	242 «туризм»	Рік підготовки: 6
Змістових модулів: 2		Семестр: 11
ІНДЗ: є		Лекції: 18 год.
Загальна кількість годин: 120		Практичні: 22 год.
Тижневих годин аудиторних: 5 консультації: 1 самостійної роботи: 9	Освітній ступінь: магістр	Лабораторні 0 год.
		Самостійна робота 72 год.
		Консультації: 8
		Форма контролю: екзамен

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** дисципліни — вивчення сучасних положень в теорії та практиці проектного управління для організації ефективного бізнесу та управління проектами його реалізації.

Курс розрахований на формування і розвиток теоретичних знань студентів у галузі:

- управління проектами на різних етапах життєвого циклу проекту - від створення до реалізації;
- вибору найбільш ефективних шляхів одночасного управління проектним циклом, ресурсами і витратами, часом, елементами невизначеності, проектними ризиками і результатами;
- використання світового досвіду управління проектами в умовах українського підприємництва, в тому числі, в туристичній галузі.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

### **знати:**

- зміст основних понять управління проектами;
- види , склад , зміст проекту, функції його учасників;
- методи планування і розрахунку потрібних матеріальних, фінансових, кадрових та ін ресурсів, джерела їх отримання та ефективного використання;
- основи експертизи та оцінки ефективності проекту;
- методи і прийоми моніторингу, координації та контролю розробки та реалізації соціально-економічного проекту;
- термінологічний апарат управління проектами;

### **вміти:**

- застосовувати сучасні методи та моделі в процесі управління проектами;
- 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 управління проектами;
- застосовувати отримані знання для розробки і реалізації проектів (бізнес-планів).

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

#### **Змістовий модуль 1. Інтегрована система управління проектами**

##### **Тема 1. Проекти і стандарти.**

Основні поняття й терміни. Області знань в управління проектами. Системна модель проектного управління. Система управління проектами. Міжнародні й національні стандарти по управлінні проектами. Глосарій проектного управління.

##### **Тема 2. Проектні відхилення: ризики, проблеми, зміни.**

Сценарії управління відхиленнями. Управління ризиками. Управління проблемами. Управління змінами. Моделі змін. Маніпулювання часом, ресурсами, продуктом.

##### **Тема 3. Якість управління проектами.**

Основні положення системи забезпечення якості управління проектами. Планування якості проекту. Аудит проекту. Моніторинг проекту. Експертиза проекту. Служба управління якістю і служба управління проектом. Ключові показники діяльності проектною компанію.

##### **Тема 4. Інформаційні технології в управлінні проектами.**

Інтеграційний підхід. Календарно-ресурсне і фінансове планування. Управління документами та діловими процесами.

#### **Змістовий модуль 2. Управління проектами в туризмі, загальні особливості, методи, управлінські рішення.**

##### **Тема 1. Проекти у сфері туризму та готельній індустрії.**

Види проектів у готельному бізнесі та туризмі. Інфраструктурні проекти, проекти розвитку, подійні проекти. Їх особливості (економічна роль інфраструктури та її стимулювання, конкурентні проекти та їх порівняльна

економічна ефективність). Світові тенденції бізнес-проекування у сфері туризму. Найкрупніші проекти в туризмі. Мегапроекти у готельній сфері.

**Тема 3.** Елементи туристичних проектів.

Зміст основних елементів туристичного проекту. Місія, стратегія, цілі і задачі проектів у туристичній галузі.

**Тема 4.** Інформаційне забезпечення туристичного проекту

Використання сучасних інформаційних засобів у проектуванні та здійснення управління проектами в туристичній галузі.

**Тема 5.** Бізнес-проект. Основні положення.

Проекування у галузі туризму. Бізнес-проект. Бізнес-план, основні складові частини, етапи впровадження.

#### 4. 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. Інтегрована система управління проектами</b>							
Тема 1. Проекти і стандарти	12	2	2	0	0	8	0
Тема 2. Проектні відхилення: ризику, проблеми, зміни	13	2	2	0	1	8	0
Тема 3. Якість управління проектами	13	2	2	0	1	8	0
Тема 4. Інформаційні технології в управлінні проектами	13	2	4	0	1	8	0
Разом за змістовим модулем 1	51	8	10	0	3	32	0
<b>Змістовий модуль 2. Управління проектами в туризмі, загальні особливості, методи, управлінські рішення</b>							
Тема 1. Проекти у сфері туризму та готельній індустрії	13	2	2	0	1	8	0
Тема 2. Елементи туристичних проектів	13	2	2	0	1	8	0
Тема 3. Інформаційне забезпечення туристичного проекту	13	2	2	0	1	8	0
Тема 4. Бізнес-проект. Основні положення	15	2	3	0	1	9	0
Тема 5. Ефективність бізнес-проектів	15	2	3	0	1	9	0
Разом за змістовим модулем 2	69	10	12	0	5	42	0
Усього годин	120	18	22	0	8	74	0



## **5. Індивідуальні завдання**

ІНДЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни «Управління проектами та якістю туристичних послуг» 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

## **6. 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) .

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

Формою підсумкового контролю успішності навчання є екзамен.

### **Питання до екзамену**

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
31. Перспективи розвитку туристичних інтернет-проектів
32. Бізнес-план. Структура типового бізнес-плану
33. Інноваційна оцінка готельного бізнес-проекту
34. Інтелектуальна власність у готельно-туристичних бізнес-проектах
35. Бізнес-план проекту розвитку готельного бізнесу та туризму
36. Приклади типових ризиків вітчизняних і зарубіжних бізнес-проектів у готельно-туристичному бізнесі
37. Внутрішні і зовнішні ризики готельно-туристичного бізнес-проекту
38. Концепція людських ресурсів у сфері готельного бізнесу та туризму
39. Учасники проекту
40. Інформаційні технології в системі управління проектами
41. Програмне забезпечення систем управління проектами
42. Найкрупніші світові проекти
43. Найдорожчі проекти в туристичній галузі
44. Приклад бізнес-плану в туристичній галузі
45. Мегапроекти у готельній індустрії

## 8. Методи та засоби діагностики успішності навчання

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

## 9. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль (маx = 40 балів)									Модульний контроль (маx = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1					Модуль 2				Модуль 3			
ЗМ 1				ЗМ 2					ІНДЗ	МКР 1		МКР 2
T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	4	30	30	100
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 (проєкту), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
82 – 89	B	Добре	
75 - 81	C		
67 -74	D		
60 - 66	E	Задовільно	
1 – 59	Fx	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

## 10.Методичне забезпечення

1. Корунов С. М. Управление проектом. Методические указания по изучению дисциплины / С. М. Корунов, Екатеринбург 2008. – 50 с.
2. Мазур И. И. Управление проектами : справочное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2001. – 875 с.

## 11.Список джерел

### Основна література

1. Грей К. Ф. Управление проектами: практическое руководство / К. Ф. Грей, Э. У. Ларсон. – М.: АСТ, 2009.

2. Кэмпбелл К. Управление проектом на одной странице / К. Кэмпбелл. – М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – 160 с.
3. Мазур И. И. Управление проектами : справочное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2001. – 875 с.
4. Пресняков В. Ф. Понятийные аспекты управления проектами / В. Ф. Пресняков. – М. : АСТ, 2008. – 132 с.
5. A Guide to the Project Management Body of Knowledge. – Newtown Square, PA: Project Management Institute, 2004.
6. Allen J. Festival and special event management / Johnny Allen, William O’Toole, Ian McDonnell. – Australia : John Wiley & Sons, 2005. – 518 p.
7. Bowdin G. Events Management / Glenn Bowdin. – Routledge, 2010. – 774 p.
8. Charrel P.-J. Project Management and Risk Management in Complex Projects : studies in Organizational Semiotics / Pierre-Jean Charrel,. Daniel Galarreta. – Springer, 2007. – 260 p.
9. Miller D. Security Information and Event Management (SIEM) Implementation / David Miller, Shon Harris, Allen Harper, Stephen VanDyke, Chris Blask. – McGraw-Hill Osborne Media, 2010. – 464 p.
10. Wang J. Project Management Techniques and Innovations in Information Technology / John Wang. – Igi Global, 2012. – 342 p.

Додаткова література

12. Товб А. С. Менеджмент проектов в практике современной компании / А. С. Товб, Г. Л. Ципес. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006. – 98 с.
13. Maltzman R. Green Project Management / Richard Maltzman,. David Shirley. – CRC Press, 2010. – 296 p.
14. Бушуев С. Д. Динамическое лидерство в управлении проектами [монография] / С. Д. Бушуев, В. В. Морозов. – К., 2000. – С. 312 .
15. Бэбьюли Ф. Управление проектом / Фил Бэбьюли. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002. – С. 208.
16. 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.

17. Дитхельм Г. Управление проектами / Герд Дитхельм. – М. : Изд. «Бизнес-пресса», 2003. – С. 276.
18. Ильин Н. И. Управление проектами / Н. И. Ильин. – С-Пб. : «ДваТри», 1996. – 212 с.
19. Керцнер Г. Стратегическое планирование для управления проектами с использованием модели зрелости / Гарольд Керцнер. – М. : ДМК и Компания АйТи, 2003. – С. 320.
20. 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.