

ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

СИЛЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 « Туризм»
Освітній рівень перший	<u>(бакалаврський)</u>
Освітня програма	Економіка та організація туристичної діяльності
Вид дисципліни	<u>базова</u>
Мова викладання, навчання та оцінювання	<u>українська</u>

Івано-Франківськ
ПВНЗ Університет Короля Данила
2020/2021

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Протокол № 1 від 28.08.2020 року.

Розробник:

Кравчук Р. С., к. е. н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Кравчук Роман Сергійович	
Контактний телефон викладача	+38(097) 6605380
e-mail	roman.s.kravchuk@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	3-й поверх, 315 ауд. Час для консультацій: вівторок з 11.00 по 12.00
Посилання на сайт	https://iful.edu.ua/

**Лист оновлення та перезатвердження силлабусу
навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта освітньої програми
2020-2021	28.08.2020	1		

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни

Загальна інформація про дисципліну.

Дисципліна «Менеджмент в туризмі» спрямована на формування у студентів системи теоретичних знань із питань організації туристичного бізнесу та функціонування підприємств туристичної галузі та практичних навичок управління у галузі туристичного бізнесу в умовах конкурентного середовища України та інтеграційних процесів.

Сфера туристичних послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування туристичного бізнесу ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку туристичних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання туристичних фірм не за призначенням, зниження конкуренції на ринку туристичних послуг, що ще більше погіршує стан туристичного господарства та затримує вихід України на світовий туристичний ринок.

Розвиток туристичного комплексу України характеризується адаптацією реформованих підприємств цієї сфери до ринкового середовища, комплексним вирішенням актуальних проблем підвищення ефективності та конкурентоспроможності ринку туристичних послуг, що почав поступово наближатись до світових стандартів. В сучасних умовах особливої актуальності набувають питання менеджменту сфери послуг в цілому та її складової – туристичних підприємств.

Предметом вивчення дисципліни “Менеджмент у туризмі” є система складових менеджменту підприємств туристичного бізнесу як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

Дисципліна орієнтується на формування комплексу необхідних знань, які дозволять спеціалісту кваліфіковано вирішувати питання, пов'язані з ефективним управлінням на підприємствах туристичної галузі.

Дисципліна сприяє задоволенню наступних освітніх інтересів особистості та розвитку таких компетенцій: розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем, здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації, здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці, здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

Місце дисципліни в освітній програмі. Навчальна дисципліна спрямована на формування різнобічної, розвинутої особистості, здатної використовувати весь спектр набутих компетентностей для досягнення успіху в конкурентному туристичному бізнесі. Набуті в процесі вивчення

дисципліни компетентності підвищать конкурентоспроможність молодих фахівців на ринку праці.

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни: «Вступ до спеціальності», «Маркетинг в туризмі», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства».

Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну: «Економіка туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Організація анімаційних послуг».

Цілі та зміст. Дана дисципліна дає можливість студентам уявити як на практиці здійснюється процес управління на підприємствах туристичної галузі; вивчити особливості управлінських процесів у різних напрямках діяльності закладів туристичної галузі.

Вона спрямована на вироблення основоположних орієнтирів у туристичному бізнесі, на набуття вмінь аналізувати ринкову інформацію та приймати економічно обґрунтовані рішення в умовах конкуренції та непередбачуваності очікуваних наслідків.

Дана дисципліна дає можливість студентам ознайомитися з системою функціонального менеджменту на туристичних підприємствах, мотивацією та контролем, уявити як на практиці здійснюються процеси управління маркетинговою діяльністю, збутовою політикою, безпекою, персоналом.

Основними завданнями вивчення дисципліни "Менеджмент в туризмі" є: забезпечення здатності студента розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми у туристичній галузі, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів менеджменту; визначення та формування організаційної структури підрозділів, визначення їх завдань та необхідних посад, кваліфікаційного рівня, координація їх діяльності; засвоєння вміння формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді); забезпечення вміння управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.

Результати навчання та їх співвідношення із програмними результатами навчання. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні знати: сутність базових понять і категорій менеджменту та управління; історію розвитку менеджменту; принципи та функції менеджменту в туристичному бізнесі; основи планування, здійснення мотивування та контролювання на підприємствах туристичної галузі; методи менеджменту в туристичній галузі; основи прийняття управлінських рішень на підприємствах туристичної галузі; сутність та особливості діяльності туристичних підприємств, взаємозв'язку їх внутрішніх елементів та зовнішнього середовища; форми розвитку туристичного бізнесу, класифікація туристичних підприємств; зміст та характеристику основних типів організаційних структур управління туристичними підприємствами.

вміти: приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у туристичній галузі; аналізувати та будувати різні типів організаційних структур управління туристичними підприємствами; характеризувати основні сегменти сфери туристичних послуг; аналізувати якість наданих туристичних послуг; здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналізу процесу роботи в туристичних підприємствах.

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів системи теоретичних знань із питань організації туристичного господарства та функціонування туристичних підприємств і практичних навичок управління у галузі туристичного господарства в умовах конкурентного середовища України та інтеграційних процесів.

Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни

Код компетентності	Назва компетентності	Результати навчання
К 22	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем	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; застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно - управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань; виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
К 27	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації	Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

		володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності; застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей; проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття; проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань; аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності; професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.
К 28	Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання між культурних проблем у професійній практиці	Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності; застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей; проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття; проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань; управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері; адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності; професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.
К 29	Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; 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

		<p>суміжних наук; ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися; організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно - управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей; аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань; виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності; професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.</p>
--	--	--

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	2	
Семестр	2	
Кількість кредитів ECTS	3	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	14 (в годинах)
	семінари, практичні	16 (в годинах)
	лабораторні	-
Самостійна робота		60 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	Екзамен	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Вступ до спеціальності	Організація анімаційних послуг

	Організація ресторанного господарства
	Організація готельного господарства

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль I. Теоретичні засади менеджменту туристичної галузі

Тема 1. Менеджмент туристичної галузі: сутність, основні підходи

- 1.1 Сутність і основні підходи в менеджменті
- 1.2 Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
- 1.3 Формування і розвиток науки про управління.
- 1.4 Принципи, рівні, цілі та завдання менеджменту.

Тема 2. Процеси і методи пізнання управління організацією. Управлінські рішення в менеджменті.

- 2.1 Поняття процесу управління.
- 2.2 Функція менеджменту як виду управлінської діяльності.
- 2.3 Сутність і класифікація методів менеджменту.
- 2.4 Суть і види управлінських рішень.
- 2.5 Основні підходи до прийняття управлінських рішень.
- 2.6 Процес прийняття рішень.
- 2.7 Організація та контроль виконання рішень.
- 2.8 Типологія стилів керівництва.

Тема 3. Індустрія гостинності як об'єкт управління.

- 3.1 Готельні заклади як об'єкт управління.
- 3.2 Типізація і класифікація закладів розміщення.
- 3.3 Заклади харчування як об'єкт управління.
- 3.4 Класифікація підприємств харчування.
- 3.5 Умови харчування і методи обслуговування.

Змістовий модуль II. Система функціонального менеджменту на підприємствах туристичної галузі

Тема 4 . Планування в організації . Організація як об'єкт управління і функції менеджменту

- 4.1 Поняття "Планування". Його місце серед функцій управління.
- 4.2 Методи розробки планів.
- 4.3 Планування розвитку туристичних підприємств.
- 4.4 Організація як об'єкт управління.

4.5 Організаційно-функціональна структура сучасних туристичних підприємств.

Тема 5. Мотивація і контроль як функції менеджменту в туристичному господарстві

5.1 Мотивація в туристичному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції.

5.2 Теорії мотиваційного персоналу.

5.3 Менеджмент мотивації персоналу підприємств туристичного господарства

5.4 Функція контролю в туристичному бізнесі.

5.5 Зміст, види та принципи та процес здійснення контролю на підприємствах туристичного бізнесу.

Змістовний модуль III. Управлінські процеси на підприємствах туристичного господарства

Тема 6. Управління маркетинговою та збутовою політикою підприємства

6.1 Поняття, сутність та значення маркетингу в туристичному бізнесі.

6.2 Роль маркетингового менеджменту в системі і значення управління туристичним підприємством.

6.3 Основні концепції і стратегії маркетингу.

6.4 Сутність і етапи планування збутової політики туристичного підприємства.

6.5 Функції і види каналів збуту туристичних послуг.

6.6 Особливості продажу туристичного продукту організованим споживачам і посередникам на туристичному ринку.

Тема 7. Управління безпекою та персоналом в туристичному господарстві

7.1 Розробка концепції безпеки туристичного підприємства.

7.2 Аналіз можливих погроз туристичного підприємства.

7.3 Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.

7.4 Комплекс технічних заходів безпеки.

7.5 Застосування системи контролю доступу туристичного підприємства як напрям удосконалення безпеки.

7.6 Роль людського фактору в управлінні туристичним підприємством.

7.7 Критерії добору працівників до туристичного бізнесу.

7.8 Ефективна кадрова політика: принцип побудування, цілі

та завдання.

7.9 Система управління трудовими ресурсами.

7.10 Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.

7.11 Розвиток кадрового потенціалу.

7.12 Ефективність управління персоналом.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.

Поточне оцінювання студента університету з навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі» на семінарських заняттях здійснюється за чотирьох бальною шкалою, де «2» - незадовільно; «3» - задовільно; «4» - добре; «5» - відмінно.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.

Оцінювання знань студента під час семінарських, практичних занять проводиться за такими критеріями:

– розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

– ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

– логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

– здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;

– вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;

– логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;

– використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;

– грамотність подачі матеріалу.

Студенти повинні мати позитивні оцінки не менше, ніж за 40% проведених семінарських чи практичних занять для того, щоб бути допущеними до підсумкового оцінювання у вигляді тестів.

Критеріями оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Усі студенти зобов'язані до екзамену відпрацювати всі пропущені семінарські, практичні заняття.

Підсумковий контроль проводиться у тестовій формі і оцінюється відповідно до шкали оцінювання знань студентів за ЄКТС. Питання, що виносяться на екзамен у вигляді тестів охоплюють програму дисципліни і передбачають визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами тестування, дорівнює або перевищує 60.

Шкала оцінювання знань студентів: національна та ECTS

Шкала в балах	Національна шкала	Шкала ЄКТС
90-100 балів	5 «відмінно»	A
80-89 балів	4 «дуже добре»	B
76-79 балів	4 «добре»	C
68-75 бали	3 «задовільно»	D
60-67 бали	3 «достатньо»	E
35-59 бали	2 «незадовільно»	F
1-34 бали	2 «неприйнятно»	FX

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Викладання навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі» забезпечується засобами поєднання аудиторної і позааудиторної форм із застосуванням словесних, наочних та практичних методів навчання, а також у процесі безпосереднього ознайомлення з особливостями менеджменту в туризмі, зокрема шляхом проведення наступних видів навчальних занять:

- *лекції* – на яких здійснюється обґрунтований, послідовний і систематизований виклад певної теми (тем) чи розділу навчального предмету;
- *практичні, семінарські заняття* – на яких викладач здійснює опитування студентів з окремих теоретичних питань, передбачених темою навчального заняття, а також формує у студентів вміння і навички вирішувати ситуаційні завдання безпосередньо пов'язані із дисципліною;
- *консультації* – на яких студенти отримують відповіді на конкретні запитання або пояснення складних питань, винесених на самостійне опрацювання та для виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- *самостійна робота* – виконується студентами у позааудиторний час за завданнями викладача та включає: підготовку до практичних занять; виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань; розгляд питань, винесених на самостійне опрацювання.

Діагностика (моніторинг і перевірка) результатів навчання здійснюється шляхом:

- 1) *поточного контролю*, який проводиться у формі:
 - фронтального, індивідуального чи комбінованого опитування студентів на практичних заняттях;
 - контрольного тестування студентів та перевірки ситуаційних завдань;
 - оцінювання самостійної роботи та індивідуальних завдань студентів;
 - оцінювання виконаних завдань контрольної роботи у вигляді тестових завдань з множинним вибором та розв'язання задачі.
- 2) *підсумкового контролю*, який проводиться у формі екзамену. Такий контроль є завершальним етапом вивчення навчальної дисципліни та видом підсумкового контролю, який має на меті перевірити та оцінити отримані студентами знання, уміння та ступінь опанування ними практичних навичок, а також розвиток творчого мислення в обсязі вимог програми навчальної дисципліни.

Підсумковий контроль з дисципліни «Менеджмент в туризмі» проводиться у формі комп'ютерного тестування.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Курс передбачає роботу в колективі. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в дистанційному режимі за погодженням із керівником курсу та презентувати виконані завдання під час консультації викладача.

Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою

літературою, а також виконання завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.

Відпрацювання незадовільних оцінок, отриманих студентом на навчальному занятті є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять проводиться згідно з графіку прийому відпрацювань затвердженого завідувачем кафедри. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані до початку сесії. Відпрацювання пропущених лекцій проводиться шляхом надання студентом розширеного конспекту або реферату за темою лекції. Відпрацювання семінарських занять проводиться у формі усної співбесіди з викладачем або написання письмової роботи. Після відпрацювання студентами пропущених занять викладач фіксує результат в академічному журналі. Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Якщо студент бере участь у міжнародній або внутрішній програмі академічної мобільності, студент отримує індивідуальний навчальний план, який враховує фактичне виконання ним індивідуальних навчальних планів поточного та попередніх навчальних років. Якщо дисципліна не була перезарахована, відпрацювання пропущених занять здійснюється студентом впродовж семестру після повернення із навчання.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. У випадку проведення екскурсій їх відвідування оцінюється як окремий вид роботи, у кінці заняття оформляються у зошиті, протоколом проведеного екскурсійного заняття. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання. Поточний контроль із дисципліни «Менеджмент в туризмі» здійснюється під час проведення семінарських/практичних занять в усній та письмовій формах. Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання.

Якість освітнього процесу забезпечується за допомогою дотримання принципів академічної доброчесності. Відповідно до статті 42 Закону України «Про освіту»: академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень. В основі академічної доброчесності лежить чесність, довіра, порядність у виконанні своїх обов'язків, справедливість, повага та відповідальність.

Академічна доброчесність покликана боротися із:

- плагіатом як актом шахрайства в студентських роботах, наукових статтях та тезах;

- фабрикацією та фальсифікацією результатів наукових досліджень;
- обманом, списуванням,
- використання непередбачених навчальним процесом допоміжних матеріалів та технічних засобів.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо);
- повторне проходження навчального курсу;
- відрахування із закладу освіти (крім осіб, що здобувають загальну середню освіту).

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

Нормативно-правові документи

- 1 Конституція України.
- 2 Господарський кодекс України.
- 3 Закони України:
 - 3.1 "Про захист прав споживачів" від 12.05.91.-№1023-ХІІ.
 - 3.2 "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення" від 02.11.04 №2137-IV.
4. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.02.-№219).

Державні стандарти

- 5 ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг".
- 6 ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования".
- 7 ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов".
- 8 ГОСТ 30335-95 "Услуги населению. Термины и определения".
- 9 ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования".
- 10 ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги".
- 11 ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів".
- 12 ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».

- 13 ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
- 14 ДСТУ 4527:2006 “ Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.

Базова

- 15 Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум / Е. В. Агамирова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2006. 176 с.
- 16 Байлик С. І., Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: Навч. посібник. / С.І. Байлик, О.М. Кравець – Харків: ХНАМГ, 2009. 198 с.
- 17 Биржаков М.Б. Введение в туризм: Учебник. / М.Б. Біржаков– СПб.: Изд. дом Герда, 2004. 448 с.
- 18 Бутко И.И. и др. Туристический бизнес: основы организации / И.И. Бутко, Е.А. Ситников, Д.С. Ушаков – Ростов н/Д: Феникс, 2007. 384 с.
- 19 Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситников В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах: пособие для студентов, специалистов туристских организаций. / И.И. Бутко, Г.И. Ляшко, П.П. Маркин, В.А. Ситников – Ростов н/Д, 2005. 260 с.
- 20 Быстров С. А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. /С.А. Быстров, М.Г. Воронцова – СПб.: Изд. дом Герда, 2007. 464 с.
- 21 Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. – 3-е изд. / О.С. Виханский, А.И. Наумов – М.: Гардарики, 1999. 528 с.
- 22 Воскресенский В.Ю. Международный туризм: Уч. пособие. / В.Ю. Воскресенский – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. 255 с.

Інформаційні інтернет – ресурси

- Офіційний портал Верховної Ради України: <http://portal.rada.gov.ua>.
- Офіційний портал Президента України: <http://www.president.gov.ua>.
- Офіційний портал Кабінету Міністрів України: <http://www.kmu.gov.ua>.