

605

02-138C/2020

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015

**Навчально-науковий центр бізнес-симуляції
Кафедра туризму та рекреації**



08 2020 р.)

А. А. Мазаракі

«СТАРТАП-ТРЕНІНГ» / «STARTUP TRAINING»

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

Гарант ОП
«Міжнародний туризм»

С.С. Кравцов

Гарант ОП
«Економіка і організація туризму»

Т.П. Дупляк

Гарант ОП
«Цифровий туризм»

С.В. Хлопяк

Гарант ОП
«Туристичний менеджмент»

В.Г. Жученко

Директор
ТОВ «Галеон тревел на Печерську»

М.В. Дубініна

Київ 2020

*Експертний визначення
Мазаракі А.А.*

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ заборонено

Автори: О.М. Трубей, к.е.н., доц., директор Навчально-науковий центр бізнес-симуляції КНТЕУ; Т.І. Ткаченко д-р екон. наук, проф.; Н.О. Роскладка, д-р екон. наук, проф.; В.В. Білик, канд. екон. наук, доц.; Ю.Б. Забалдіна, канд. екон. наук, доц.; А.М. Клімова, канд. екон. наук, доц.; Р.Р. Мазурець, канд. екон. наук, доц.; С.В. Хлопак, канд. екон. наук, доц.

*За загальною редакцією доктора економічних наук, професора,
академіка НАПН України А.А. Мазаракі*

Рецензенти: Г.І. Михайліченко, д-р екон. наук, проф.
М.В. Дубініна, директор ТОВ «Галеон тревел на Печерську», м. Київ

«СТАРТАП-ТРЕНІНГ» / «STARTUP TRAINING»

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

Освітній ступінь	бакалавр / bachelor
Галузь знань	07 Управління та адміністрування / Management and Administration 24 Сфера обслуговування / Services
Спеціальність	073 Менеджмент / Management 242 Туризм / Tourism
Спеціалізація	Туристичний менеджмент / Tourism Management Міжнародний туризм / International Tourism Економіка та організація туризму / Цифровий туризм / Digital tourism

Редактор
Комп'ютерна верстка

Підписано до друку Формат 60x84/16. Папір письм.
Ризографія. Ум.друк.арк. ..Ум.фарбо-відб...
Обл.-вид.арк..... Тираж пр. Зам.

Центр підготовки навчально-методичних видань КНТЕУ
02156, Київ-156, вул. Кіото, 19

ВСТУП

Програма «Стартап-тренінг» призначена для студентів освітнього ступеня «бакалавр» денної форми навчання:

Галузь знань	Спеціальність	Спеціалізація
07 Управління та адміністрування	073 Менеджмент	Туристичний менеджмент
24 Сфера обслуговування	242 Туризм	«Міжнародний туризм» «Економіка і організація туризму» «Цифровий туризм»

Програму підготовлено відповідно до Стандартів вищої освіти України відповідних спеціальностей та відповідних освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів КНТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як обов'язкової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

«Стартап-тренінг» є професійно-орієнтованою навчальною дисципліною, яка формує у студентів комплексне уявлення про основні засади та сучасні реалії створення та просування бізнес-ідеї, обґрунтування стартап-проекту та його реалізація у підприємницькому середовищі туристичного бізнесу.

Метою «Стартап-тренінгу» є набуття студентами професійних умінь і навичок щодо прийняття рішень під час ініціації, розроблення та презентації проекту нового туристичного підприємства у форматі стартап-проекту, вирішення проблемних ситуацій, що виникають на нових туристичних підприємствах в умовах невизначеності, оволодіння навичками представлення і обґрунтування стартап-проекту, набуття досвіду роботи в команді стартапу.

Завданнями вивчення дисципліни є:

- формування навичок застосування сучасних методів і прийомів функціонального стартап-менеджменту суб'єкта туристичного бізнесу;
- поглиблення та розвиток теоретичних знань щодо формування, просування та організації споживання туристичного продукту;
- опанування сучасних бізнес-практик щодо створення і просування ідеї стартапу та реалізації стартап-проекту у середовищі туристичного бізнесу;
- розвиток основних ділових компетенцій (управлінських, маркетингових, економічних, цифрових, комунікативних, командних);

- формування розуміння щодо ролі тренінгових секторів (модулів), які формують і реалізують концепцію ідеї стартапу та їх взаємодії;
- опанування та використання сучасних інформаційних технологій та програмних продуктів з метою підвищення ефективності просування стартап-проектів;
- трансформація набутих знань у професійні навички.

Предметом вивчення дисципліни є практичні аспекти реалізації процесів ініціювання, створення, розроблення стартап-проектів та запуску стартапів у туристичному бізнесі.

Об'єктом проведення занять є віртуальний стартап-центр з розгорнутою структурою окремих тренінгових секторів (модулів). Підтримка і розвиток інформаційної бази та організації роботи стартап-центру забезпечується зусиллями адміністраторів бази даних, викладачів (експертів, тьюторів) та самих студентів, які розробляють стартап-проекти у туристичному бізнесі. Освітній процес здійснюється на базі Навчально-наукового центру бізнес-симуляції КНТЕУ – самостійного структурного підрозділу університету, основною метою діяльності якого є організація практичної підготовки студентів.

Освоєння дисципліни передбачає послідовне відпрацювання навичок підготовки стартап-проекту та запуску стартапу у тренінгових секторах (модулях):

1. Маркетинг і реклама стартапу
2. Туроперейтинг, бронювання та продаж туристичного продукту
3. Екскурсійна діяльність
4. Рекреація, організація дозвілля та івентивні заходи
5. Менеджмент та управління персоналом стартапу
6. Економіка стартапу
7. Організація та запровадження бізнес-діяльності
8. Документальне оформлення та презентація стартап-проекту

Заняття проводяться на автоматизованих робочих місцях фахівців з використанням сучасних інформаційних систем та технологій, а також спеціалізованого програмного забезпечення. Для кожної спеціальності розроблюється спеціальний графік внутрішньо-організаційного переміщення, який передбачає послідовне відпрацювання навичок практичної діяльності з урахуванням професійного спрямування студентів.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК обов'язкової КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Відповідно до структурної схеми побудови навчального плану вивчення дисципліни «Моделювання фінансово-господарської діяльності підприємства» ґрунтується на значному обсягу компетентностей, які студенти отримали під час вивчення дисциплін «Організація туризму», «Рекреалогія», «Туристично-рекреаційне країнознавство», «Екскурсійна справа», «Менеджмент»,

«Економіка туризму», «Маркетинг в туризмі», «Комунікативний менеджмент», «Спеціалізований туризм», «Культурно-пізнавальний туризм», «Інформаційні системи та технології в туризмі» та проходження виробничої практики.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

«Стартап-тренінг», як обов'язкова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

Туристичний менеджмент

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК04	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	1-8
ЗК05	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	1-6
ЗК08	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	1-8
ЗК09	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	1-8
ЗК11	Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	1-8
ЗК12	Здатність генерувати нові ідеї (креативність).	1-4, 8
<i>Фахові компетентності освітньою програмою</i>		
ФК1	Здатність визначати та описувати характеристики організації.	5, 7
ФК2	Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.	1, 5, 6, 7
ФК3	Здатність визначати перспективи розвитку організації.	1, 6, 8
ФК4	Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.	1-8
ФК5	Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту,	5, 6, 7

ФК7	Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.	5-8
ФК8	Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.	1, 5, 6, 8
ФК9	Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.	1-8
ФК10	Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.	1-5
ФК11	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.	1-8
ФК12	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.	1, 5, 6
ФК15	Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.	1-8
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
мПР3	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.	5, 7, 8
ПР4	Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.	1-7
ПР6	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.	1-6, 8
ПР7	Виявляти навички організаційного проектування.	5, 7
ПР8	Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.	1-6
ПР9	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.	1-8
ПР11	Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	1-8
ПР16	Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.	1-8
ПР17	Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.	1-8

Міжнародний туризм. Економіка і організація туризму. Цифровий туризм

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК06	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	1-8
ЗК08	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	1-8
ЗК09	Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми	1-8
ЗК12	Навички міжособистісної взаємодії	1-8
ЗК14	Здатність працювати в команді та автономно	1-8
<i>Фахові компетентності за освітньою програмою</i>		
ФК15	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності	1-4
ФК16	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	1-8
ФК17	Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій	2, 4
ФК18	Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління	1, 6
ФК20	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)	2, 3, 4
ФК21	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту	1-4
ФК22	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем	1-8
ФК24	Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал	1-4, 8
ФК25	Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку	1-8
ФК30	Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу	1-6
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
ПР02	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму,	1-6

	організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.	
ПР05	Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.	2, 3, 4
ПР06	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	2,3,4
ПР07	Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	1-4, 8
ПР08	Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.	2
ПР10	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	1-8
ПР15	Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	1-8
ПР17	Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.	1-8
ПР18	Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.	1-8
ПР20	Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	1-8
ПР21	Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	5-8
ПР22	Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.	1-8

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Маркетинг і реклама стартапу

Маркетинг стартапу та його етапи. Генерування бізнес-ідеї інноваційного туристичного продукту (продуктів). Маркетингове тестування ідеї нового туристичного продукту. Визначення ключових параметрів туристичного продукту та цільової аудиторії споживачів продукту стартапу.

Проведення маркетингових досліджень: вибір методів маркетингових досліджень, вибір інструментів здійснення маркетингових досліджень, реалізація результатів маркетингових досліджень. Визначення основного інформаційного забезпечення, яке необхідне для розробки і реалізації стартап-проекту.

Кон'юнктурний огляд та оцінка туристичного ринку стартап-проекту (обраного сегменту туристичного ринку). Дослідження та оцінка цільової групи споживачів туристичного продукту стартапу. Вивчення конкурентів та оцінка конкуренції на туристичному ринку стартап-проекту. Здійснення аналізу конкурентного середовища (аналіз сайтів підприємств конкурентів, аналіз їх цільових пропозицій на ринку, аналіз статистичних даних діяльності конкурентів). Дослідження та оцінка зовнішнього маркетингового середовища стартапу. Визначення ринкових можливостей та загроз для стартапу. Визначення конкурентних переваг туристичного продукту стартапу.

Розробка маркетингового стратегічного плану та принципів формування маркетингового комплексу стартапу. Організація просування туристичного продукту стартапу на ринок. Розробка рекламної політики туристичного підприємства (формування медіа плану). Розробка бренду туристичного підприємства, в тому числі логотипу стартапу. Створення рекламного звернення. Побудова композиції та вибір візуальних образів. Використання художнього стилю у рекламному дизайні. Використання образотворчих засобів в рекламній композиції. Вибір шрифтових композицій та кольору у візуальній організації рекламного звернення. Розроблення ескізів комунікаційних матеріалів для супроводу продажу туристичного продукту стартапу. Конструювання рекламних матеріалів за допомогою спеціалізованих програмних засобів. Розроблення етикеток, рекламних листівок, оголошень та об'яв, формування фірмового стилю.

Список рекомендованих джерел

Основний: 6, 10, 12

Додатковий: 32, 36, 37, 44, 45

Інтернет-джерела: 48, 51, 59, 63, 76, 81

4.2. Туроперейтинг, бронювання та продаж туристичного продукту

Моделювання операційних процесів туристичного оператора. Характеристика основних технологічних процесів щодо формування, реалізації та організації споживання туристичних продуктів стартапу.

Побудова туристських маршрутів залежно від типів турів. Турпакет, його основні характеристики та компоненти. Основні і додаткові послуги.

Цілі і завдання стадії планування турів. Вимоги до планування турів. Процедура оцінки та вибору найбільш перспективних турів. Диференціація пропозицій туроператорів на конкурентних ринках. Джерела інформації. Формування задуму туру.

Елементи програми туристичного обслуговування. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів. Види програмних заходів та їх характеристика. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Програма туристичного обслуговування. Правила розробки програм перебування туристів.

Етапи розробки туру. Вибір географії подорожей та сегментування на різних туристичних ринках. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг. Стадії планування туристичного пакету.

Принципи вибору місць прийому. Послідовність робіт стосовно вибору постачальників послуг. Ухвалення рішення про місце призначення, засоби розміщення, тривалість туру. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку. Попереднє калькулювання вартості туру.

Процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств. Наземне обслуговування. Процедура бронювання пакетних турів. Правила оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.

Інтернет-технології та системи резервування на основі комп'ютерних мереж. Основи роботи в найбільших GDS та IDS. Види онлайн посередництва в туризмі: туристичні ретейлери, мерчанти, аукціони.

Споживчі властивості і споживчі параметри туристських послуг. Критерії оцінки та оцінювання якості послуг. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі.

Технологічні документи і правила їх оформлення. Класифікація документів. Статутні документи. Бухгалтерські або статистичні документи. Документація про роботу з постачальниками. Документи, які регламентують відносини туроператора і агентів. Документи, які регламентують взаємовідносини туроператорів і туристів.

Перелік технологічної документації при формуванні турів. Візові формальності. Види віз. Пакети документів для відкриття туристичних віз.

Список рекомендованих джерел

Основний: 4, 5, 13, 14, 15, 20

Додатковий: 34, 38, 46

Інтернет-джерела: 50, 56, 59, 61, 62, 64, 66, 76

4.3. Екскурсійна діяльність

Завдання екскурсійного відділу в функціональній структурі туристичного підприємства. Зміст професійних обов'язків працівників екскурсійного відділу.

Зміст екскурсійної діяльності та характеристика її основних технологічних процесів. Поняття екскурсії та її цілі. Функції та ознаки екскурсій. Принципи формування асортименту екскурсійних послуг туристичного підприємства. Етапи підготовки нової екскурсії. Вибір та обґрунтування тематики екскурсійних програм за профілем роботи туристичного підприємства. Визначення назв екскурсій. Краєзнавчі дослідження. Пошук джерел екскурсійного матеріалу та складання бібліографії. Відбір та вивчення екскурсійних об'єктів. Складання основного та резервного

маршрутів пішохідних та транспортних екскурсій з використанням картографічних сервісів Google Maps, Apple Maps, OpenStreetMap, Wikimapia та віртуальних глобусів Google Earth та NASA World Wind.

Розробка паспортів екскурсійних об'єктів. Складання контрольного тексту екскурсії. Формування пакету електронних документів «портфеля екскурсовода». Визначення організаційних та методичних прийомів ведення екскурсії. Вибір техніки ведення екскурсії. Складання технологічної карти екскурсії. Перевірка змісту технологічної карти на відповідність вимогам. Розрахунок загальної тривалості екскурсії. Складання індивідуальних текстів екскурсій. Прийом та затвердження екскурсії. Документальний супровід замовлення екскурсійного транспорту.

Основні елементи комплексу маркетингу екскурсійного продукту. Розрахунок ціни екскурсійного обслуговування на групу та на одну особу. Розробка збутової стратегії: аналіз ринкової ситуації, визначення цільового сегменту, вибір каналів просування та методів збуту екскурсійних продуктів. Узгодження екскурсійних пакетів з програмами туристичного обслуговування. Розміщення рекламної інформації на сайті. Презентація та захист екскурсійних програм.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2, 4, 8

Додатковий: 31, 34, 41

Інтернет-джерела: 50, 59, 76

4.4. Рекреація, організація дозвілля та івентивні заходи

Зміст, завдання і види рекреаційного обслуговування туристів. Зміст професійних обов'язків працівників рекреаційної сфери, по організації дозвілля та івентивних заходів в туризмі.

Визначення, оцінка та врахування рекреаційних потреб різних груп туристів при формуванні турів. Особливості планування рекреаційного часу при розробці програм перебування туристів. Роль і місце організації рекреаційного простору в туристичному обслуговуванні.

Туристично-рекреаційний потенціал регіону (регіону споживання туристичного продукту стартапу) та його структура. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону. Характеристика рекреаційних систем регіону. Моделі і методи оцінки туристично-рекреаційного потенціалу регіону та спроектованих рекреаційних систем. Формування бази даних стейкхолдерів туристичного підприємства (за елементами туристично-рекреаційного потенціалу, підсистемами рекреаційних систем) у регіонах споживання туристичного продукту стартапу.

Проектування рекреаційних послуг і моделювання рекреаційної діяльності в процесі формування і споживання туристичного продукту стартапу. Види і суб'єкти надання рекреаційних послуг. Формування бази

операторів і провайдерів рекреаційних послуг. Розробка рекреаційних, оздоровчих і wellness-програм з використанням природно-рекреаційного потенціалу регіону споживання туристичного продукту стартапу. Формування бази організаторів дозвілля туристів у регіоні споживання туристичного продукту стартапу. Моделі співпраці з організаторами дозвілля туристів та їх документальне оформлення. Івенти як складова туристично-рекреаційної діяльності та їх види. Івентизація програми туристичного обслуговування. Особливості організації анімаційної діяльності в туристичному бізнесі. Технологічні процеси створення та реалізації різних видів анімаційних програм для туристів. Документальний супровід організації та проведення івентивних заходів для туристів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 7, 9, 11

Додатковий: 25, 28, 29, 30, 39, 41

Інтернет-джерела: 50, 55, 59, 64, 76

4.5. Менеджмент та управління персоналом стартапу

Зміст і завдання менеджменту стартапу. Еволюція стартапу. Зміст і завдання управління стартапом на різних стадіях його життєвого циклу. Вибір ті побудова бізнес-моделі стартапу для сфери туристичного посередництва. Моделювання бізнес-процесів туристичного стартапу. Побудова блок-схем основних та супутніх бізнес-процесів стартапу.

Аналіз ринку нежитлової нерухомості в регіоні розміщення туристичного стартапу, обґрунтування варіанта придбання (оренди) вбудовано-прибудованого приміщення для відкриття офісу туристичного підприємства, визначення місця розташування офісу (за потреби). Визначення переліку необхідних дозвільних документів для відкриття офісу туристичного підприємства та порядок їх отримання. Визначення змісту і завдань офіс-менеджменту. Дизайн офісу туристичного підприємства.

Формування команди та управління персоналом туристичного стартапу. Ролі і функції учасників команди стартапу. Структура і етапи формування команди туристичного стартапу.

Управління персоналом у системі менеджменту підприємств туристичного бізнесу, кадрова політика і стратегія управління персоналом, організаційне проектування системи управління персоналом стартапу. Система кадрових регламентів туристичного підприємства. Формування штатного розкладу працівників туристичного підприємства. Розподіл обов'язків, побудова та розвиток організаційної структури управління туристичного підприємства на різних стадіях еволюції стартапу.

Основні функції та завдання діяльності, склад і підпорядкованість, права, обов'язки та відповідальність, кваліфікаційні вимоги до персоналу туристичного стартапу. Посадові інструкції працівників туристичного

підприємства. Мета та завдання планування роботи з персоналом на підприємствах туристичного бізнесу. Види планування. Фактори, що впливають на визначення потреб у персоналі. Методи визначення потреби підприємства у персоналі.

Підготовка до процесу підбору персоналу та оцінювання претендентів на вакантні посади. Розробка професійних моделей працівників (вимог до кандидатів на посади) та анкет для оцінювання претендентів. Обґрунтування та реалізація концепції пошуку кадрів. Проведення тестування для визначення особистісних, психологічних, розумових і ділових якостей кандидатів. Вивчення первинних документів, представлених претендентами на вакантні посади. Підготовка питань для проведення співбесіди з кандидатами. Проведення процедури співбесіди. Відбір претендентів. Аналіз коефіцієнтів забезпеченості персоналом та визначення вакантних робочих місць. Складання та підписання трудового контракту. Підготовка наказів з особового складу щодо призначення на посаду, переведення, звільнення, надання відпусток.

Обґрунтування концепції поточного та комплексного оцінювання працівників. Розробка та затвердження програми проведення атестації персоналу на підприємстві. Оцінювання та атестування персоналу, управління розвитком і рухом персоналу, Аналіз функціонуючого персоналу за категоріями, освітою, віком, статтю.

Мотивація та розвиток персоналу, його вивільнення. Соціальний розвиток колективу та його згуртованість. Затвердження плану соціального розвитку трудового колективу. Формування концепції матеріального стимулювання праці та її втілення у Положенні про оплату праці та преміювання працівників.

Складання графіків виходу на роботу і табелів обліку робочого часу працівників за кожен місяць з урахуванням загального режиму роботи підприємства та окремо кожної категорії працівників, вихідних і святкових днів, чергових відпусток.

Розробка програм підвищення кваліфікації та професійного розвитку працівників.

Оцінка якості розстановки працівників та вивчення плинності персоналу та абсентеїзму кадрів. Система показників, що характеризують стан, динаміку та ефективність використання працівників на підприємстві. Вивільнення персоналу. Розробка комплексу заходів щодо стабілізації колективу.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24

Додатковий: 27, 33, 40, 42, 43,

Інтернет-джерела: 50, 54, 55, 60, 66, 75, 76

4.6. Економіка стартапу

Фінансово-економічна діяльність в управлінні туристичним підприємством : функції та завдання діяльності, штат та вимоги до персоналу, підпорядкованість, відповідальність.

Моніторинг фінансових результатів діяльності туристичного підприємства : цілі, формати аналітичних звітів щодо фінансових результатів діяльності підприємства, періодичність та адресність їх підготовки.

Інформаційне забезпечення аналізу фінансових результатів діяльності туристичного підприємства. Аналіз фінансових результатів діяльності туристичного підприємства, основні прийоми аналітичної роботи, формування аналітичної записки. Вивчення факторів, що обумовлюють розміри та динаміку фінансових результатів діяльності підприємства.

Розрахунок критичних обсягів діяльності підприємства Планування основних показників діяльності.

Оцінка ефективності господарської діяльності підприємства. Ефективність діяльності туристичного підприємства. Аналіз ефективності використання персоналу підприємства торгівлі. Оцінка ефективності діючої на підприємстві системи оплати праці. Обговорення підходів до організації системи стимулювання праці за категоріями персоналу. Формування пропозицій щодо вдосконалення системи оплати праці на підприємстві . Формування пропозицій стосовно підвищення ефективності використання основних засобів підприємства. Розробка «дерева цілей» для реалізації пропозицій щодо підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства.

Оцінка ефективності стартап-проекту. Розрахунок витрат на реалізацію стартап-проекту зі створення нового туристичного продукту (туристичного підприємства). Розробка планового фонду оплати праці працівників туристичного підприємства. Складання плану витрат на маркетингову діяльність. Розрахунок собівартості нового туристичного продукту. Розрахунок накладних витрат туристичного підприємства. Формування ціни на новий туристичний продукт. Розробка продуктової програми туристичного підприємства. Розробка зведеного плану доходів та витрат туристичного підприємства. Розрахунок показників ефективності стартап-проекту зі створення нового туристичного продукту (туристичного підприємства).

Список рекомендованих джерел

Основний: 3, 13, 16, 23

Додатковий: 26, 27, 31, 35, 41, 46

Інтернет-джерела: 51, 54, 58, 59, 60, 75, 76, 77, 80

4.7. Організація та запровадження бізнес-діяльності

Дослідження умов ведення бізнесу в Україні та світі (аналіз рейтингу DOING BUSINESS). Визначення можливих загроз і перешкод ведення бізнесу.

Підготовча робота зі створення підприємства. Зміст законодавчих та нормативних документів, що визначають порядок створення підприємства та запровадження підприємницької діяльності.

Визначення оптимального стандарту реєстраційної процедури, форми необхідних документів, порядок їх заповнення та подання. Використання комп'ютерної системи Урядового порталу «Нормативно-правові акти України»: актуальні версії усіх законодавчих, підзаконних та відомчих нормативних актів щодо підприємництва в Україні.

Передреєстраційні процедури. Вибір даних класифікаторів Державної служби статистики України (код КВЕД, ОПФГ, КОАТУУ з урахуванням сутнісних особливостей та вибору організаційно-правових форм підприємництва). Вибір статусу платника податків та системи оподаткування за визначеним алгоритмом.

Організаційна робота з підготовки засновницьких документів, формування статутного капіталу, відкриття рахунків та реєстрації підприємства з одержанням ознак юридичної особи. Характеристика джерел формування статутного капіталу новоствореної підприємницької структури. Складання статутних документів.

Регламент створення підприємства. Процес державної реєстрації підприємства: послідовність дій. Порядок реєстрації підприємства в органах державної реєстрації. Документи, що подають Державному реєстратору для реєстрації підприємства. Заповнення електронної форми Реєстраційної картки на проведення державної реєстрації юридичної особи, створеної шляхом заснування нової юридичної особи. Використання можливостей електронного сервісу «Он-лайн будинок юстиції».

Взаємовідносини з державною фіскальною службою, пенсійним фондом, органами статистики.

Процедура відкриття поточного банківського рахунку у національній валюті. Документи, необхідні для відкриття поточного рахунку.

Отримання послуги електронного цифрового підпису (ЕЦП) фізичної або юридичної особи в акредитованих центрах сертифікації ключів (АЦСК).

Отримання необхідних дозволів, ліцензій та патентів.

Особливості початкового етапу діяльності підприємства.

Список рекомендованих джерел

Основний: 3, 16

Додатковий: 26, 27, 31

Інтернет-джерела: 49, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 65, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 79, 80

4.8. Документальне оформлення та презентація стартап-проекту

Особливості документального оформлення стартап-проекту у сфері туристичного бізнесу. Зміст та типова структура бізнес-плану стартап-проекту. Основні адресати бізнес-плану стартап-проекту.

Структура і вимоги до складання резюме. Опис проекту туристичного підприємства-стартапу. Опис ідеї і концепції туристичного продукту (продуктів). Визначення ключових параметрів туристичного продукту. Оцінка

ситуації та перспектив продукту на туристичного ринку (сегменті). Структура та вимоги до складання маркетингового розділу. Структура та вимоги до складання розділу з оцінкою туристично-рекреаційного потенціалу, описом технологічних процесів формування, реалізації та організації споживання туристичного продукту (туристичного обслуговування). Структура та вимоги до складання організаційного розділу. Розробка календарного плану-графіку реалізації стартап-проекту. Структура та вимоги до складання економічного розділу бізнес-плану стартап-проекту.

Роль і здавання презентації стартап-проекту (пітч-деку). Види презентації стартап-проекту для різних цільових аудиторій. Структура та вимоги до розробки презентації стартап-проекту

Зміст пітчінгу (англ. pitch - бросок, подача) та його роль в успішній презентації стартап-проекту. Види і формати пітчу, особливості їх представлення. Ка нали подання стартап-проекту.

Мета і етапи проведення пітчінгу. Техніки пітчінгу. Використання комунікативних технік ораторського мистецтва та переконання аудиторії. Комунікативні техніки переконання зацікавлених сторін у стартап-проекті. Програмні продукти для підготовки презентацій.

Список рекомендованих джерел

Основний: 3, 16, 23, 24

Додатковий: 26, 27, 31, 42, 45

Інтернет-джерела: 59, 60, 66, 76, 78

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Андrenко І. Б. , О. М. Кравець, І. М. Писаревський. Менеджмент туризму: навч. посібник . Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 402 с.
2. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство: навч. посіб. / В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська. – 2-ге вид., переробл. та допов. – Київ: Альтерпрес, 2018. – 444 с.
3. Бажал Ю.М., Бакушевич І.В. Інноваційне підприємництво: креативність, комерціалізація, екосистема: навч. посіб. для ВНЗ / [Ю. Бажал та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. Ю. М. Бажала. - Київ : Пульсари, 2015. - 278 с.
4. Галасюк, С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. /С.С. Галасюк, С.Г. Нездоймінов. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 178 с.
5. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: навчально-методичний посібник. – Івано-Франківськ: НАІР, 2014. – 364 с.
6. Забалдіна Ю.Б. Маркетинг в туризмі: Навчальний посібник / Ю.Б. Забалдіна, Н.О. Роскладка, Т.П. Дуляк, В.В. Білик. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. – 494 с.*
7. Клапчук В.М. Організація рекреаційних послуг : Навчально-методичний

- посібник / В.М. Клапчук. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2014. – 300 с.
8. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі: навч.-метод. посіб. – Чернівці: Чернівецький національний університет, 2016. – 144 с.
 9. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ, 2017. – 335 с.
 10. Кудла Н.Є Маркетинг туристичних послуг: нав.пос./ Н.Є. Кудла. – К.: Знання, 2011. – 351 с.
 11. Кушнірук Ю. С. Рекреалогія [Текст]: навчальний посібник / Ю. С. Кушнірук – Рівне: ФОП Рожков, 2015. – 148 с.
 12. Мальська М.П. Маркетинг туризму: Підручник / М.П. Мальська, Н.Л. Мандюк. – Львів: Український бестселер, 2015. – 364 с.
 13. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: електроний підручник. – Київ: ЦІТ КНТЕУ, 2015. – 348 с.
 14. Михайліченко Г.І. Туроперейтинг : навч. посіб. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. –156 с.
 15. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І.Михайліченко, А.Ю. Єременко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 392 с.
 16. Основи бізнесу: навчальний посібник / Добрава Н.В., Осипова М.М. – Одеса: Бондаренко М. О., 2018. – 305 с.
 17. Основи менеджменту. Теорія і практика : Навч. посіб. / Г.Є. Мошек, І.П. Миколайчук, Ю.І. Палеха, Ю.В. Поканевич, А.С. Соломко, О.В. Коваленко, Н.В. Коваленко, В.С. Ціпуринда, Г.П. Сиваненко, О.І. Бєлова; за заг. ред. проф. Мошека Г.Є. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2017. – 528 с.
 18. Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних закладів / кол. авторів; за ред. А.А. Мазаракі; Харків: Фоліо, 2014. – 846 с.
 19. Скібіцька Л. І. Офісний менеджмент[текст] : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька, В. І. Щелкунов, Т. В. Сівашенко, Ю. М. Чичкан-Хліповка. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 616 с.
 20. Туроперейтинг: навч. посібник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я.Брич. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. – 276 с.
 21. Шкільняк М. М, Овсянюк-Бердадіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І. О. Менеджмент: Навчальний посібник. – Тернопіль: Крок, 2017 р. – 252 с.
 22. Baum T. Human resource management for the tourism, hospitality and leisure industries. Cengage Learning. 2006.
 23. Beech J. The Business of Tourism Management. Pearson Education, 2005.
 24. Pender L., Sharpley R. The Management of Tourism. – SagePublications. London, 2005.

Додатковий

25. Байлик, С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі: нав. посіб./ С. І. Байлик, О. М. Кравець. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 197 с.

26. Бізнес-планування : навч. посіб. / Т. Г. Васильців, Я. Д. Качмарик, В. І. Блонська, Р. Л. Лупак. К. : Знання, 2013. 173 с.
27. Бланк С., Дорф Б. Стартап: настольная книга основателя / пер. с англ. М.: Альпина Паблишер, 2014. - 614 с.
28. Ведмідь Н. Г. Організація дозвілля туристів : навч. носіб. - К. : КНТЕУ, 2015. - 85 с.
29. Величко В. В. Організація рекреаційних послуг: навч. посібник В. В. Величко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 202 с
30. Килимистий С. М. Анімація в туризмі: навч. носіб. - К. : Вид-во ФПУ, 2014. - 188 с.
31. Косіло М. С. Інформаційні технології організації бізнесу: навч.-метод. посіб. для студентів спец. "Консолідована інформація" ВНЗ / М. С. Косіло; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". - Харків : Підручник НТУ "ХПІ", 2015. - 106 с.
32. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 654 с.
33. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник / Н. Є. Кудла. — Київ : Знання, 2012. — 343 с.
34. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С.В. Мельниченко. - К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2008. – 494 с.
35. Мних Є.В. Економічний аналіз діяльності підприємства : Підручник. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 514 с.
36. Ортинська В.В., Мельникович О.М. Маркетингові дослідження: Підручник. 2-е видання. – К.: КНТЕУ, 2015 – с. 455.
37. Полторак В.А. Маркетингові дослідження: Навчальний посібник / В.А. Полторак, І.В. Тараненко, О.Ю. Красовська. – К.: Центр навчальної літератури. – 2013. – 417 с. (Гриф МОНУ).
38. Прикладной туropolерейтинг. - 2-е изд., перераб. й доп. - Минск : Март ; 2006. - 448 с.
39. Стафійчук В. І. Рекреалогія: навчальний посібник. Херсон: ОЛДІ ПЛЮС. 2017. 428 с.
40. Стахів О. Г., Явнюк О. І., Волощук В. В. Основи менеджменту: Навчальний посібник. / За наук. ред. док. екон. наук, проф. М. Г. Бойко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 336 с
41. Ткаченко Т.І. Сталій розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 537 с.
42. Томашевський О.М. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів: навч. посіб. / О.М. Томашевський, Г.Г. Цегелик, М.Б. Вітер та ін. – К.: ЦУЛ, 2012. – 296 с.
43. Шевченко Л. С., Гриценко О. А., Макуха С. М. та ін. Менеджмент: навч. посіб. / за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Л. С. Шевченко. – Х. : Право, 2013. – 216 с.

44. Шульгіна Л.М. *Маркетинг підприємств туристичного бізнесу: Монографія.* – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 597 с.
45. Яшева Г. Стратегія маркетинга для стартапов. Витебський бізнес-центр: веб-сайт. URL: <http://www.vitinvest.by/node/433323>.
46. Bhatia A. K. *The Business of Travel Agency & Tour Operations Management.* - Sterling Publishers Pvt.Ltd, New Delhi, India, 2012. – 320 p.
47. George G. FenichPh.D.Planning and Management of Meetings, Expositions, Eventsand Conventions, 2014. - 240 p.

Інтернет-ресурси

48. Американська асоціація маркетингу: офіційний сайт [Електроннийресурс]. – Режим доступу: <http://www.marketingpower.com>
49. Аналітична онлайн-систем YouControl [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://youcontrol.com.ua/dashboard/>
50. Всесвітня туристична організація (UNWTO) [Офіційний сайт]. – Режим доступу : <http://www.wto.org>.
51. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:www.ukrstat.gov.ua
52. Держспоживстандарт України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.dssu.gov.ua
53. ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.ukrcsm.kiev.ua
54. Інтернет – портал для управлінців – Режим доступу : www.management.com.ua
55. Інформаційно-правовий портал «Закони України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uazakon.com/>
56. Міністерство цифрової трансформації. Державне підприємство «Дія» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://ca.informjust.ua/>
57. Он-лайн будинок юстиції [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://online.minjust.gov.ua/>
58. Офіційний веб-сайт Міністерства фінансів України. – Режим доступу: www.minfin.gov.ua
59. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс]. – Електронні текстові дані. – Режим доступу:// <http://www.world-tourism.org/ruso/index.htm>. – Загол. з титул. екрана.
60. Робул Ю. Управління стартапами. URL: <https://imbacademy.com.ua>
61. Система інтернет-бронювання готелів: – Режим доступа: <https://www.booking.com>.
62. Солімар інтернешнл [Офіційний сайт]. – Режим доступу : <http://www.solimarinternational.com>
63. Українська Асоціація Маркетингу [Офіційний сайт]. – Режим доступу : <https://www.uam.in.ua>.
64. Future Tourism Foundation [Офіційний сайт]. – Режим доступу : <http://www.futuretourism.com.pl>

65. Tnooz [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <https://www.tnooz.com>
66. World Travel & Tourism Council [Офіційний сайт]. – Режим доступу : <https://www.wttc.org/>

Нормативні та інструктивні матеріали

67. Господарський кодекс України: Закон України № 436-IV редакція від 08.12.2016 р. - Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
68. Про господарські товариства: Закон України № 1576-XII редакція від 02.11.2016 р. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1576-12>
69. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань Закон України від 15.05.2003 № 755-IV [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua>
70. Про захист економічної конкуренції: Закон України № 2210-III редакція від 18.05.2016 р. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2210-14>
71. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII-ВР від 12 травня 1991 року (зі змінами та доповненнями). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
72. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань : Закон України від 15.05.2003 № 755-IV [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua>
73. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг. Закон України від 12.07.2001р. №2664-III Редакція від 01.01.2016р. [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua>
74. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування. Закон України від 08.07.2010р. № 2464-VI. [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua>
75. Про оплату праці: Закон України від 24.03.1995 р. №108/95-ВР. — [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=108%2F95-%E2%F0>
76. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. URL: // www.rada.gov.ua (зі змінами).
77. Про інвестиційну діяльність: Закон України №1560- XII від 18.09.1991 р. / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
78. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002. № 40-IV URL:<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/40-15>
79. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. № 435 – IV. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=435-15>
80. Податковий кодекс України: Закон України N 2856-VI від 23.12.2010 / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
81. Про рекламу: Закон України № 270/96 редакція від 28.12.2015 р. - Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>