

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет географічний
Кафедра туризму

Затверджено

На засіданні кафедри туризму
Географічного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 1 від 30.08.2023 року)

Завідувач кафедри



Силабус з навчальної дисципліни

«Кризовий менеджмент в туризмі»,

що викладається в межах ОПП «Туристична діяльність»
другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів
зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація»

Львів 2023

Силабус курсу **Кризовий менеджмент в туризмі**

2023-2024 навчального року

Назва курсу	Кризовий менеджмент в туризмі (англійською мовою)
Адреса викладання курсу	79000, Україна, м. Львів, вул. Петра Дорошенка, 41
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Географічний факультет, кафедра туризму
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування» Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
Викладачі курсу	Грицишин Анна Тарасівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму ЛНУ ім. Івана Франка
Контактна інформація викладачів	anna.hrytsyshyn@lnu.edu.ua https://geography.lnu.edu.ua/employee/hrytsyshyn-anna
Консультації по курсу відбуваються	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі онлайн консультації через Google, Viber або подібні ресурси. Для погодження часу онлайн консультацій слід писати на електронну пошту або дзвонити.
Сторінка курсу	
Інформація про курс	<p>Курс розроблено таким чином, щоб надати учасникам необхідні знання, обов'язкові для того, щоб:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводити моніторинг туристичного бізнес-середовища; - проводити маркетингові дослідження нових зарубіжних туристичних дестинацій; - вчасно виявляти потенційні ризики і загрози у туристичній діяльності підприємства, - використовувати інструментарій та стратегії ризик-менеджменту та кризового менеджменту у практичній діяльності туристичних підприємств. <p>Тому у курсі представлено детальне вивчення процесу кризового менеджменту як складової корпоративної стратегії розвитку туристичної фірми, розгляд основних етапів ризик-менеджменту та кризового менеджменту, ознайомлення з інструментами, методами та стратегіями антикризового управління діяльністю підприємства, які потрібні для комплексного опанування навиками та вміннями передбачати кризові ситуації з метою мінімізації їх негативної дії.</p>
Коротка анотація курсу	Дисципліна «Кризовий менеджмент в туризмі» є завершальною вибірковою дисципліною зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація» для освітньої програми магістра, яка викладається в 1 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).

<p>Мета та цілі курсу</p>	<p>Метою вивчення вибіркової дисципліни «Кризовий менеджмент в туризмі» є ознайомити студентів із сутністю, принципами та технологією використання кризового менеджменту в туризмі, сформувати у студентів сукупність теоретичних знань і практичних навичок щодо організації як моніторингу, так і специфічних маркетингових досліджень, необхідних для визначення потенційних ризиків та загроз у проведенні туристичної діяльності підприємства, а також здобути необхідні навички і вміння здійснювати антикризове управління туристичними підприємствами.</p> <p>Завдання курсу: ознайомлення з термінологією та понятійним апаратом кризового менеджменту; вивчення причин та видів кризових ситуацій; ознайомлення із процесом організації антикризового управління на туристичному підприємстві, набуття навичок проводити моніторинг та специфічні маркетингові дослідження як передумови для визначення потенційних ризиків у діяльності тур фірми; вивчення методів аналізу і прогнозу; засвоєння інструментарію антикризового управління; вивчення стратегій мінімізації негативного впливу криз на діяльність підприємств.</p>
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p style="text-align: center;">Основна література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berbekova A., Uysal M., Assaf A. A thematic analysis of crisis management in tourism: A theoretical perspective // <i>Tourism Management</i>, 2021, Vol. 86. DOI:10.1016/J.TOURMAN.2021.104342 2. Crisis management and Communications / Timothy Cooms. 2014. URL: http://www.instituteforpr.org/crisis-management-communications/ 3. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier. URL: file:///D:/Downloads/[Dirk_Glaesser]_Crisis_Management_in_the_Tourism_I(BookFi)%20(1).pdf. 4. Hrytsyshyn A., Krasko A., Bilous S. The Experience Economy: A Modern Trend in the Hospitality and Tourism Industry // <i>Hospitality and tourism of the future: scientific and practical horizons: a collection of abstracts of reports of the 2nd international scientific and practical conference</i>. Kyiv: NUBiP of Ukraine. 2023. pp. 23-26. 5. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 6. Purska I., Hrytsyshyn A. Preventive Strategic Crisis Management Measures in Tourism Business // <i>Geographic education and science: challenges and progress: materials of the international scientific and practical conference</i>. Lviv: Prostir-M, 2023. Volume 3. pp. 142-146. 7. <i>Tourism Risk Management – An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism</i> 2006. URL: http://www.sustainabletourisonline.com/awms/Upload/HOMEPAGE/AI_CST_Risk_management.pdf. 8. Wut T., Xu J., Wong S. Crisis management research (1985-2020) in the hospitality and tourism industry: A review and research agenda // <i>Tourism Management</i>, 2021. DOI: 10.1016/j.tourman.2021.104307. 9. Zhong L., Sun S., Law R., Li X. Tourism crisis management: evidence from COVID-19 // <i>Current Issues in Tourism</i>, 2021, 24:19, 2671-2682, DOI: 10.1080/13683500.2021.1901866

	<p style="text-align: center;">Додаткова література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sharon R. Barstow How to Compose Crisis Scenarios? URL: http://smallbusiness.chron.com/compose-crisis-scenarios-76570.html. 2. Heidi Cardenas Crisis Management Tools. URL: http://smallbusiness.chron.com/crisis-management-tools-48727.html 3. Eric Laws, Bruce Prideaux, K. S. Chon. Crisis Management in Tourism. 2006 4. Christof Pforr, Peter Hosie. Crisis Management in the Tourism Industry. 2009 5. Nigel Evans, Sarah Elphick. Models of Crisis Management: an Evaluation of their Value for Strategic Planning in the International Travel Industry 2005, International Journal of Tourism Research(7, 2005). 6. Brent W. Ritchie Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry, Tourism Management 25 (2004) 669–683. 7. Fevzi Okumus, Kurtulus Karamustafa. Impact of an economic crisis – Evidence from Turkey, Annals of Tourism Research, Vol. 32, No. 4, pp. 942–961, 2005. 8. Yu-Shan Wang. The impact of crisis events and macroeconomic activity on Taiwan’s international inbound tourism demand. Tourism Management 30 (2009). <p style="text-align: center;">Інтернет-джерела:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. World Development indicators. URL: http://data.worldbank.org/data-catalog. 2. Executive summary. URL: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/~/_media/FPDKM/Doing%20Business/Documents/AnnualReports/English/DB12Chapters/Executive/Summary.pdf. 3. Human development report. URL: http://hdr.undp.org/en/statistics. 4. http://www.businessdictionary.com. 5. https://www.investopedia.com. 6. 2023 Index of economic freedom. URL: http://www.heritage.org.
--	---

Тривалість курсу	90 год.
Обсяг курсу	32 години аудиторних занять. З них 16 годин лекцій, 16 годин семінарських/практичних занять та 58 годин самостійних занять.
Очікувані результати навчання	<p>В результаті вивчення даного курсу студент повинен</p> <p>знати: понятійний апарат кризового менеджменту в туризмі, технології та інструментарій використання кризового менеджменту у туристичній діяльності підприємства.</p> <p>вміти: проводити моніторинг та специфічні дослідження з метою визначення потенційних ризиків та загроз у проведенні туристичної діяльності підприємства, а також розробляти стратегію антикризового управління.</p>
Ключові слова	Crisis management, anti-crisis management, risk management, potential risks, acute crisis, hidden crisis, PEST analysis, economic environment, political-legal environment, technological environment, socio-cultural environment, corporate strategy of the least total costs, segmentation strategy, focus

	strategy, differentiation strategy, diversification strategy, cooperation strategies, insurance, generation information system, Delphi method, cross analysis method, scenario method.
Формат курсу	Очний /заочний Очна (денна) форма навчання передбачає постійний особистий контакт науково-педагогічного працівника і студента, що забезпечує надбання глибоких системних знань, стійких умінь. Студенти денної форми навчання зобов'язані відвідувати навчальні заняття згідно з розкладом та своєчасно виконувати навчальні завдання згідно з робочою програмою. Заочна форма навчання – це навчання, яке поєднує в собі риси самонавчання і очного навчання. Характеризується етапністю. На першому етапі відбувається отримання бази знань і методики для самостійного засвоєння навчальної інформації та формування умінь (установча сесія), на другому етапі студент-заочник самостійно засвоює навчальний матеріал, виконує заплановані індивідуальні завдання, а на третьому – проводиться безпосередня перевірка результатів навчання.
	Проведення лекцій, та консультації для кращого розуміння тем
Теми	Подано нижче у додатку у формі СХЕМИ КУРСУ «КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ»**
Підсумковий контроль, форма	залік в кінці семестру комбінований
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти повинні володіти англійською мовою та потребують базових знань з основ економіки, менеджменту та маркетингу, що є достатнім для сприйняття категоріального апарату кризового менеджменту, розуміння його інструментарію та методології.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Лекції, практичні та семінарські побудовані у формі діалогу зі здобувачами вищої освіти. Лекційна форма навчання: - проведення лекцій з використання мультимедійного забезпечення; - пояснення та наведення прикладів з діяльності суб'єктів туристичного ринку; - дискусія, бесіда, ілюстрація, демонстрація. Практичне/семінарське заняття: - доповідь, відповідь, обговорення; - груповий проект-дослідження «Technology of PEST-Analysis»; - презентація результатів дослідження з використання мультимедійного забезпечення. За узгодження зі студентами та керівництвом ВНЗ можливе відвідування конференцій та інших подій для практичного ознайомлення з інструментами ринку послуг.
Необхідне обладнання	Передбачається використання проектора та ПК. Для вивчення курсу достатньо володіти загально вживаними програми такими як Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office Power Point.

Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> практичні/самостійні тощо : 60 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів __60__ контрольні заміри (модулі): 40 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів __40__ іспит/залік: оформлення за результатами семестру <p>Підсумкова максимальна кількість балів __100__</p>
--	--

Приклад розподілу балів, які отримують студенти для заліку

Поточне тестування та самостійна робота									Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	ІНДЗ	Модуль	100
5	5	5	5	5	5	5	25	40	

T1, T2, T3 ...T7 – теми семінарських і практичних занять.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
81-89	B	добре	
71-80	C	задовільно	
61-70	D		
51-60	E	незадовільно	не зараховано
21-50	FX		не зараховано
0-20	F	незадовільно (без права перездачі)	не зараховано (без права перездачі)

Письмові роботи: реферат, одна контрольна робота протягом семестру.
Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. **Відвідання занять** є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу.

	<p>Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, можна отримати у бібліотеці Стефаніка та Драгоманова. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p>Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p>
<p>Питання до заліку чи екзамену</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. The term crisis, its stages and causes of emergence. 2. Crisis management process. 3. The risk management process. 4. The environment of tourism enterprises. Micro- and macro environment. 5. Environmental scanning and monitoring. 6. Information support of the risk management process. 7. Technology of PEST-analysis. Methods of economic factor research. 8. Index of Economic Freedom. 9. Ukraine's economic freedom. 10. The pace of economic development. 11. Main macroeconomic indicators of the economy development. 12. . Stability of national currency. 13. Inflation. 14. The level of unemployment. 15. The dynamics labor productivity. 16. Indicators of the tourism market attractiveness. 17. Legal and political environment. 18. Ease of doing business index. 19. Social and cultural environment. 20. Technological (scientific and technical) environment. 21. Identification of important areas and events. 22. The cross-impact analysis. 23. The Delphi method. 24. Scenario analysis. 25. Systems and methods of early warning. 26. I generation information system. 27. II generation information system. 28. III generation information system. 29. Preventive crisis management within the framework of a corporate strategy. 30. Cost leadership strategy. 31. Differentiation strategy. 32. Focus strategy.

	<p>33. Preventive crisis management measures through strategic actions.</p> <p>34. Diversification.</p> <p>35. Transfer</p> <p>36. Cooperation.</p> <p>37. Insurance.</p> <p>38. Self-bearing.</p> <p>39. Basic forms of crisis handling strategies.</p>
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

** СХЕМА КУРСУ «КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ»

Тиж./ дата/ год.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)*	Література	Завдання, год.	Термін виконання
1	Topic 1. The basics of crisis management. The term crisis and its kinds. Development process of a crisis. Internal and external sources of crisis. Crisis management process. Phases of crisis management.	Лекція	1. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 2. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier.		
2	The basics of crisis management.	Семінарське заняття		1. Підготувати питання до теми 2. Вивчити Topic 1 Vocabulary	Протягом поточного тижня
3	Topic 2. Tourism risk management process. The risk management process. The environment of tourism enterprises. Environmental scanning and monitoring. Information support of the risk management process.	Лекція	1. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 2. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier. 3. Tourism Risk Management – An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism [Electronic source]. 2006.		
4	Tourism risk management process.	Семінарське заняття		1. Підготувати питання до теми 2. Вивчити Topic 2 Vocabulary	Протягом поточного тижня

5	Topic 3. Technology of PEST-Analysis. Methods of economic factor research. Index of Economic Freedom. The pace of economic development. Indicators of the tourism market attractiveness. Legal and political environment. Social and cultural environment. Technological (scientific and technical) environment.	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 2. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier. 3. World Development indicators. URL: http://data.worldbank.org/data-catalog. 4. 2023 Index of economic freedom: About the Index: [Electronic source] / The Heritage Foundation. – Mode of access: https://www.heritage.org/index/about. 5. www.investopedia.com. 		
6	Technology of PEST-Analysis.	Семінарське заняття		<ol style="list-style-type: none"> 1. Підготувати питання до теми 2. Вивчити Topic 3 Vocabulary 	Протягом поточного тижня
7	Topic 4. Political, social-cultural and technological factors of PEST-analysis. Legal and political environment. Ease of doing business index. Social and cultural environment. Technological (scientific and technical) environment.	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 2. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier. 3. World Development indicators. URL: http://data.worldbank.org/data-catalog. 		
8	Political, social-cultural and technological factors of PEST-analysis.	Семінарське заняття		<ol style="list-style-type: none"> 1. Підготувати питання до теми 2. Вивчити Topic 4 Vocabulary 	Протягом поточного тижня
9	Topic 5. Methods of analysis and prognosis. Identification of important areas and events. The cross-impact analysis. The Delphi method. Scenario analysis. SWOT analysis. Systems and methods of early warning. First generation system.	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 2. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier. 3. www.businessdictionary.com 		

	Second generation system. Third generation system.		4. www.investopedia.com .		
10	Methods of analysis and prognosis.	Семінарське заняття		1. Підготувати питання до теми 2. Вивчити Topic 5 Vocabulary	
11	Topic 6. Strategic measures of crisis management. Preventive crisis management within corporate strategy: cost leadership; differentiation; focus strategy. Preventive crisis management measures through strategic actions: diversification, transfer, cooperation, insurance, self-bearing. Basic forms of crisis handling strategies.	Лекція	1. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 2. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier. 3. www.businessdictionary.com 4. www.investopedia.com .		
12	Strategic measures of crisis management.	Семінарське заняття		1. Підготувати питання до теми 2. Вивчити Topic 6 Vocabulary	Протягом поточного тижня
13	Topic 7. Crisis management instruments. Timing aspects. Marketing budget. Employment strategies. Product policy. Price policy. Distribution policy. Communication policy.	Лекція	1. Malska M.P. Crisis management in tourism: theory, methodology and practice: training manual / M.P. Malska, I.S. Purska. 2019. 166 p. 2. Dirk Glaesser. Crisis Management in the Tourism Industry [Electronic source]. 2006. (Second Edition). London: Elsevier.		
14	Crisis management instruments.	Семінарське заняття		1. Підготувати питання до теми 2. Вивчити Topic 7 Vocabulary	Протягом поточного тижня
15	Summary				
16	Залік				