



МАУП

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Менеджмент у сфері послуг»

Спеціальність: **D3 Менеджмент**

Освітній рівень: **перший (бакалаврський) рівень**

Освітня програма: **Менеджмент**

Яготин 2025

Загальна інформація про навчальну дисципліну

Назва навчальної дисципліни	Менеджмент у сфері послуг
Шифр та назва спеціальності	D3 «Менеджмент»
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	вибіркова
Кількість кредитів і годин	3 кредити / 90 год. Лекції: Семінарські заняття: Самостійна робота студентів:
Терміни вивчення дисципліни	
Мова викладання	українська
Вид підсумкового контролю	залік
Сторінка дисципліни на сайті	

Загальна інформація про викладача. Контактна інформація.

Корнійчук Віталіна Петрівна				
Науковий ступінь	кандидат економічних наук			
Вчене звання	доцент			
Посада	доцент кафедри економіки, фінансів та менеджменту			
Дисципліни, які викладає НПП	"Менеджмент" менеджменту" корпоративного управління"	"Самоменеджмент" "Операційний менеджмент; "Ос	"Основи проєк	"Ос
Напрями наукових досліджень	Менеджмент, Корпоративне управління.			
Посилання на реєстри ідентифікаторів для науковців				
Контактна інформація викладача:				
E-mail:	yahotynmaup@gmail.com			
Контактний тел.				
Портфоліо викладача на сайті кафедри / Інституту / Академії	https://docs.google.com/document/d/1HGDRm-6uZbmbLfoB0SiEyYwj2MVW/edit			

Анотація курсу

Навчальна дисципліна «Менеджмент у сфері послуг» спрямована на формування у здобувачів вищої освіти системи знань, умінь і практичних навичок щодо управління організаціями сфери послуг в умовах конкурентного середовища, динамічних змін попиту, зростання вимог споживачів та цифровізації бізнес-процесів.

Курс орієнтований на опанування сучасних концепцій і моделей сервісного менеджменту, що забезпечують ефективне планування, організацію та контроль діяльності підприємств сфери послуг, підвищення якості сервісу, задоволеності клієнтів і сталого розвитку

організацій. Особлива увага приділяється клієнтоорієнтованому підходу, управлінню сервісними процесами, персоналом і якістю послуг.

У межах дисципліни розглядаються особливості послуг як об'єкта управління, специфіка менеджменту в різних галузях сервісної економіки (медицина, освіта, туризм, готельно-ресторанний бізнес, фінансові та цифрові послуги), а також питання впровадження інновацій, управління взаємовідносинами з клієнтами та сервісної культури.

Отримані компетентності є важливими для майбутніх менеджерів підприємств сфери послуг, керівників структурних підрозділів, фахівців із сервісного обслуговування, маркетингу та управління персоналом, а також для всіх, чия професійна діяльність пов'язана з організацією та розвитком сервісного бізнесу.

Предмет навчальної дисципліни

Предметом навчальної дисципліни «Менеджмент у сфері послуг» є закономірності функціонування та розвитку підприємств сфери послуг, процеси управління сервісною діяльністю, взаємодія з клієнтами, персоналом і зовнішнім середовищем, а також методи та інструменти підвищення ефективності й якості послуг.

Мета вивчення дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти здатності застосовувати теорію та практику менеджменту у сфері послуг для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, забезпечення високої якості сервісу, конкурентоспроможності та сталого розвитку сервісних організацій.

Завдання навчальної дисципліни

- ознайомлення студентів із теоретичними засадами та еволюцією менеджменту у сфері послуг;
- формування розуміння специфіки послуг як об'єкта управління;
- розвиток умінь аналізувати ринок послуг та поведінку споживачів;
- опанування методів управління сервісними процесами та якістю обслуговування;
- навчання принципів клієнтоорієнтованого та процесного підходів;
- формування навичок управління персоналом у сфері послуг;
- розвиток здатності застосовувати сучасні управлінські інструменти, кейс-методи та сервісні моделі;
- формування аналітичного, критичного мислення та сервісної управлінської культури.

Пререквізити навчальної дисципліни

Вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент у сфері послуг» базується на знаннях та уміннях, здобутих здобувачами освіти під час опанування дисциплін бакалаврського рівня, зокрема: менеджмент, історія менеджменту, теорія організацій, маркетинг, економіка підприємства, менеджмент зовнішньоекономічної діяльності.

Постреквізити навчальної дисципліни

Знання та уміння, отримані студентами у процесі вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент у сфері послуг», є підґрунтям для успішного опанування таких навчальних дисциплін і напрямів професійної підготовки, як: стратегічний менеджмент, операційний менеджмент, управління якістю, управління персоналом, управління змінами, проєктний менеджмент, маркетинг послуг, бізнес-планування та створення стартапів.

Зміст навчальної дисципліни (денна форма навчання)

№	Назва теми	Методи навчання/методи оцінювання
Змістовий модуль 1. Теоретичні та організаційні основи менеджменту у сфері послуг		Методи навчання: словесні (навчальна лекція; бесіда; навчальна дискусія); індуктивний метод; дедуктивний метод; аналітичний метод; синтетичний метод; практичний (робота з економічними моделями, статистичними даними, графіками); пояснювально-ілюстративний; репродуктивний; метод проблемного викладу; частково-пошуковий; дослідницький; інтерактивні методи (аналіз економічних ситуацій; дискусії, дебати; мозковий штурм; ситуативне моделювання; відпрацювання навичок моделювання); кейс-метод (аналіз реальних економічних ситуацій, пошук проблем, пропозиція рішень, побудова моделей); моделювання професійної діяльності (побудова економічних моделей, прогнозування, сценарне моделювання). Методи оцінювання: усний контроль (усне опитування, оцінювання участі у дискусіях, інших інтерактивних методах навчання); письмовий контроль (контрольні, самостійні роботи, аналітичні завдання, реферати); тестовий контроль (тести закритої форми: тест-альтернатива, тест-відповідність, завдання на аналіз даних і моделей); метод самоконтролю та самооцінки; оцінювання кейс-завдань; оцінювання проектних та лабораторних робіт (моделювання економічних процесів, прогнозування).
Тема 1.	Сфера послуг у сучасній економіці	
Тема 2.	Еволюція та концепції менеджменту у сфері послуг	
Тема 3.	Організація діяльності підприємств сфери послуг	
Тема 4.	Управління якістю послуг	
Тема 5.	Управління клієнтським досвідом та сервісною культурою	
Змістовий модуль 2. Функціональний менеджмент та розвиток сфери послуг		
Тема 6.	Управління персоналом у сфері послуг	
Тема 7.	Маркетинг і комунікації у сфері послуг	
Тема 8.	Інновації та цифрові технології у сфері послуг	
Тема 9.	Управління ефективністю та конкурентоспроможністю підприємств сфери послуг	
Тема 10.	Сталий розвиток і стратегічне управління у сфері послуг	
Модульна контрольна робота		
Форма контролю: залік		

Технічне обладнання та/або програмне забезпечення. В освітньому процесі використовуються навчальні аудиторії, бібліотека, мультимедійний проектор та комп'ютер для проведення лекційних та семінарських занять з елементами презентації. Вивчення окремих тем і виконання практичних завдань потребує доступу до інформації зі всесвітньої мережі Інтернет, який забезпечується безкоштовною мережею Wi-Fi.

Форми методи контролю.

Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на **поточний** та **підсумковий (семестровий)**.

Поточний контроль здійснюють під час проведення практичних і семінарських занять. Його метою є систематична перевірка:

- розуміння та засвоєння теоретичних засад ситуативного підходу до управління організаціями;
- уміння застосовувати отримані знання для аналізу управлінських ситуацій та вибору адекватних управлінських рішень;
- формування навичок ідентифікації, діагностики та оцінювання управлінських ситуацій в умовах невизначеності та змін;
- здатність використовувати сучасні управлінські, аналітичні та інформаційні інструменти для підтримки ситуативного управління і прийняття рішень.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:

- виступи та презентації з аналізу управлінських ситуацій у діяльності організацій;
- усні доповіді з розбору управлінських кейсів і практичних ситуацій;
- доповнення, запитання та аргументовані коментарі до відповідей інших здобувачів;
- систематичність роботи на семінарських заняттях і активність під час колективних обговорень;
- участь у дискусіях, мозкових штурмах та інших інтерактивних формах занять із ситуативного менеджменту;
- аналіз факторів внутрішнього і зовнішнього середовища, управлінських рішень та їх наслідків у конкретних ситуаціях;
- виконання письмових завдань (контрольні роботи, тестові завдання, аналітичні та реферативні роботи);
- підготовка конспектів, тез, аналітичних довідок і управлінських записок;
- самостійне опрацювання тем дисципліни та матеріалів лекцій, підготовка до практичних і семінарських занять.

Методи поточного контролю:

- усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення);
- письмовий контроль (контрольна робота, аналітичний звіт, реферат, виконання завдань з аналізу управлінських ситуацій та обґрунтування управлінських рішень);
- комбінований контроль (усне та письмове поєднання для оцінки розуміння та практичних навичок);
- презентація самостійної роботи або кейс-аналізу;
- спостереження за активністю та участю у практичних заняттях;
- тестовий контроль (закриті та відкриті завдання, аналіз графіків і моделей);
- робота з проблемними ситуаціями (аналітичні управлінські кейси, сценарне опрацювання та прогнозування розвитку управлінських ситуацій).

Система оцінювання та вимоги.

Таблиця розподілу балів, які отримують здобувачі вищої освіти*

Теми	Поточний контроль знань										Підсумковий контроль		
											Модульна контрольна робота	Залік**	Загальна кількість балів
	Те ма 1	Т е м а 2	Те ма 3	Т е м а 4	Т е м а 5	Т е м а 6	Т е м а 7	Т е м а 8	Т е м а 9	Т е м а 10	20	20*	100
Робота на семінарському занятті	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
Самостійна робота	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			

*Таблиця містить інформацію про максимальні бали за кожен вид навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність здобувачу освіти виставляють оцінки з урахуванням затверджених критеріїв оцінювання для відповідної дисципліни.

Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти та розподіл балів, які вони отримують, регламентуються Положенням про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП».

Модульний контроль проводиться на останньому занятті модуля у письмовій формі, у вигляді тестування.

Критерії оцінювання модульного тесту з навчальної дисципліни «Менеджмент у сфері послуг»:

При оцінюванні модульного тесту враховуються обсяг і правильність виконання завдань:

- оцінка «відмінно» (A) виставляється за правильне виконання всіх завдань (або більше 90% всіх завдань);
- оцінка «добре» (B) виставляється за виконання 80% всіх завдань;
- оцінка «добре» (C) виставляється за виконання 70% всіх завдань;
- оцінка «задовільно» (D) виставляється за правильне виконання 60% запропонованих завдань;
- оцінка «задовільно» (E) виставляється, якщо правильно виконано більше 50% запропонованих завдань;
- оцінка «незадовільно» (FX) виставляється, якщо виконано менше 50% завдань.

Неявка на модульний тест - 0 балів.

Вищезазначені оцінки перетворюються на рейтингові бали таким чином:

«A» - 18-20 балів;

«B» - 16-17 балів;

«C» - 14-15 балів;

«D» - 12-13 балів.

«E» - 10-11 балів;

«FX» - менше 10 балів.

Підсумкова семестрове оцінювання з дисципліни «Менеджмент у сфері послуг» є обов'язковою формою оцінювання результатів навчання студентів. Воно проводиться у терміни, визначені навчальним планом, і охоплює обсяг матеріалу, визначений програмою курсу.

Підсумкове оцінювання проводиться у формі тесту. До семестрового оцінювання допускається студент, який виконав усі необхідні роботи.

Підсумкова оцінка виставляється на основі результатів навчання студента протягом семестру. Оцінка студента складається з балів, накопичених за результатами поточного оцінювання, та заохочувальних балів.

Студенти, які виконали всі необхідні завдання і отримали оцінку 60 балів або вище, отримують оцінку, що відповідає отриманій оцінці, без додаткового тестування.

Для студентів, які виконали всі необхідні завдання, але отримали оцінку нижче 60 балів, а також для тих, хто бажає поліпшити свій бал (результат), викладач проводить підсумкову роботу у формі тесту під час останнього запланованого заняття з дисципліни в навчальному семестрі.

Оцінювання додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності. Оцінювання додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності відносять участь здобувачів у роботі наукових конференцій, наукових гуртків здобувачів і проблемних груп, підготовці публікацій, участь у Всеукраїнських олімпіадах і конкурсах та Міжнародних конкурсах тощо понад обсяги завдань, які встановлені відповідною робочою програмою навчальної дисципліни.

За рішенням кафедри здобувачам освіти, які брали участь у науково-дослідній роботі та виконували певні види додаткових (індивідуальних) видів навчальної діяльності, можуть присуджуватися заохочувальні (бонусні) бали за визначену освітню компоненту.

Оцінка самостійної роботи

Загальна кількість балів, отриманих студентом за виконання самостійної роботи, є одним із складових академічної успішності з дисципліни. Самостійна робота з кожної теми, відповідно до програми курсу, оцінюється в діапазоні від 0 до 3 балів за допомогою стандартизованих та узагальнених критеріїв оцінювання знань.

Шкала оцінювання виконання самостійної роботи (індивідуальних завдань) критерії оцінювання.

Максимально можлива оцінка самостійної роботи (індивідуальні завдання)	Рівень виконання			
	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно
3	3	2	1	0

Форми оцінювання включають: поточне оцінювання практичної роботи; поточне оцінювання засвоєння знань на основі усних відповідей, доповідей, презентацій та інших форм участі під час практичних (семінарських) занять; індивідуальні або групові проекти, що вимагають розвитку практичних навичок і компетентностей (опціональний формат); вирішення ситуаційних завдань; підготовка резюме з самостійно вивчених тем; тестування або письмові іспити; підготовка проектів статей, тез конференцій та інших публікацій; інші форми, що забезпечують всебічне засвоєння навчальної програми та сприяють поступовому розвитку навичок для ефективної самостійної професійної (практичної, наукової та теоретичної) діяльності на високому рівні.

Для оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти впродовж семестру застосовується 100-бальна, національна та шкала ЄКТС оцінювання

Шкала підсумкового оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECT8	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	Зараховано
82 – 89	B	добре	
75 – 81	C		
68 – 74	D	задовільно	
60 – 67	E		
35 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0 – 34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу.

Для успішного засвоєння курсу «Менеджмент у сфері послуг» здобувач освіти має:

- регулярно відвідувати лекційні та практичні заняття;
- систематично, системно й активно працювати на лекційних і практичних заняттях;
- відпрацьовувати пропущені заняття або незадовільні оцінки, отримані на заняттях;
- виконувати у повному обсязі завдання, які вимагає підготувати викладач, належна їх якість;
- виконувати контрольні та інші самостійні роботи;
- дотримуватися норм академічної поведінки та етики.

Курс «Менеджмент у сфері послуг» передбачає засвоєння та дотримання принципів етики та академічної доброчесності, зокрема орієнтації на запобігання плагіату у будь-яких його проявах: всі роботи, доповіді, есе, реферати та презентації мають бути оригінальними та авторськими, не переобтяженими цитатами, що мають супроводжуватися посиланнями на першоджерела. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання.

Рекомендовані джерела інформації.

Нормативно-правові та методичні документи

1. Закон України «Про захист прав споживачів».
2. Закон України «Про підприємництво».
3. Закон України «Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні».
4. Закон України «Про стандартизацію».
5. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги.

Основна навчальна література

6. Балабанова Л. В. Менеджмент: підручник. – К.: Професіонал, 2020. – 512 с.
7. Бутенко Н. В. Маркетинг послуг: навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2020. – 328 с.
8. Василенко В. О. Операційний менеджмент: підручник. – К.: ЦУЛ, 2021. – 416 с.
9. Герасимчук В. Г. Менеджмент організацій: навчальний посібник. – К.: КНЕУ, 2021. – 384 с.
10. Колот А. М. Менеджмент персоналу: підручник. – К.: КНЕУ, 2022. – 464 с.
11. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Основи менеджменту: підручник. – Львів: Магнолія 2006, 2020. – 512 с.
12. Мельник Л. Г. Економіка та організація сфери послуг: навч. посіб. – Суми: Університетська книга, 2021. – 288 с.
13. Сумець О. М. Управління бізнес-процесами: навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2020. – 352 с.
14. Шегда А. В. Менеджмент: підручник. – К.: Знання, 2022. – 512 с.

Менеджмент послуг, якість та клієнтоорієнтованість (додаткова література)

15. Grönroos C. Service Management and Marketing. – Chichester: Wiley, 2020. – 432 p.
16. Kotler P., Keller K. Marketing Management. – Pearson, 2023. – 832 p.
17. Lovelock C., Wirtz J. Services Marketing. – Pearson, 2021. – 648 p.
18. Normann R. Service Management: Strategy and Leadership in Service Business. – Wiley, 2022. – 256 p.

Інновації та цифрові технології у сфері послуг

19. Schwab K. The Fourth Industrial Revolution. – Geneva: World Economic Forum, 2022. – 184 p.
20. Brynjolfsson E., McAfee A. The Second Machine Age. – New York: Norton, 2021. – 336 p.

Стратегія та розвиток сервісного бізнесу

21. Porter M. Competitive Strategy. – New York: Free Press, 2021. – 396 p.
22. Johnson G., Scholes K., Whittington R. Exploring Strategy. – Pearson, 2020. – 784 p.