

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ ГЕОГРАФІЇ ТА ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

СИЛАБУС навчальної дисципліни МЕНЕДЖМЕНТ СФЕРИ ПОСЛУГ

Вид дисципліни (за компонентом ОП): вибіркова

Освітньо-професійна програма: Менеджмент туристичної індустрії

Спеціальність: 073 Менеджмент

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Назва факультету, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаними освітньо-професійними програмами: географічний

Мова навчання: українська

Розробник: Єремія Ганна Іванівна, к.г.н., асистент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту

Профайл викладача (-ів) https://ecogeo.cv.ua/Єремія-Ганна_Іванівна

Контактний тел. 0508561452

E-mail: h.yeremiia@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle

Консультації

Вид консультації	День проведення	Час проведення
Очні консультації	понеділок	13.00-14.00
Онлайн-консультації	середа	16.00-17.00

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).

“Менеджмент сфери послуг” є дисципліною вибіркової складової навчального плану. Дана дисципліна формує професійні компетентності здобувачів вищої освіти, які навчаються на спеціальності, що входить до галузі знань 07 “Управління та адміністрування”. Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить студенту сформувати індивідуальну освітню траєкторію. Студенти отримують теоретичні знання організації та технологій надання послуг у різних сферах підприємницької діяльності та методи розрахунку економічної доцільності та ефективності функціонування підприємств; уміння планувати та контролювати діяльність підприємств, що надають послуги, приймати оптимальні рішення з урахуванням специфіки конкретної галузі; навички використання нормативно-довідкової літератури при плануванні надання сервісних послуг на підприємствах виробничої та невиробничої сфери.

2. Мета навчальної дисципліни полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації бізнесу та функціонування підприємств сфери послуг, управління підприємствами та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами сфери послуг і підвищення ефективності їх діяльності.

Предмет вивчення дисципліни – система складових менеджменту підприємств сфер послуг як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

3. Пререквізити. Менеджмент, Операційний менеджмент, Управління персоналом, Маркетинг, Готельно-ресторанна справа, Менеджмент готельно-ресторанних послуг, Комунікаційний менеджмент.

4. Результати навчання.

Компетентність, що забезпечує. Вивчення курсу забезпечує формування у фахівців компетентності щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних положень і практичних методів управління персоналом, а також формування здатностей:

Загальні компетентності

- 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.
- 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
- 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні компетентності

5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

17. Здатність управляти підприємствами (організаціями) туристичної індустрії (та їх підрозділами) через реалізацію функцій менеджменту на основі володіння технологіями організації туристичної діяльності.

Програмні результати. Формування результатів навчання ґрунтується на визначених освітньо-професійною програмою компетентностях, при врахуванні їх сформованості залежно від освоєних раніше чи суміжно подібних дисциплінах та виконанні завдань з професійної діяльності згідно кваліфікації.

3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

[illegible]

Тема 1. (Лекція) Економічна сутність та особливості послуг як товару	6	3	-	-	-	2						
Тема 2 (Практична робота) Класифікація і систематизація послуг	6	-	3	-	-	2						
Тема 3. (Лекція) Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.	6	3	-	-	-	2						
Тема 4 (Практична робота) Життєвий цикл послуг	6	-	3	-	-	2						
Тема 5. (Лекція) Ринок послуг України.	6	3	-	-	-	2						
Тема 6 (Практична робота) Оцінка стану та перспективам розвитку ринку послуг в Україні.	6	-	3	-	-	2						
Тема 7. (Лекція) Конкуренція на ринку послуг	6	3	-	-	-	2						
Тема 8 (Практична робота) Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг	6		3			2						
Тема 9. (Лекція) Економіко-правове регулювання діяльності у сфері послуг	6	3	-	-	-	2						
Тема 10. (Практична робота) Ліцензування торгівлі послугами, патентування, міжнародне регулювання	6	-	3	-	-	2						
Разом за змістовим модулем 1	45	15	15	-	-	20						
Змістовий модуль 2. Сфера послуг як об'єкт управління. ОСНОВИ ТЕОРІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ У СФЕРІ ПОСЛУГ.												
Тема 11. (лекція) Сутність і особливості менеджменту у сфері послуг.	6	3	-	-	-	4						
Тема 12. (Практична робота) Менеджмент – сутність і основні категорії	6	-	3	-	-	6						
Тема 13. (Лекція) Планування діяльності сервісного підприємства.	6	3	-	-	-	4						

Тема 14. (Практична робота) Особливості стратегічного планування у сфері послуг	6		3	-	-	5						
Тема 15. (Лекція) . Процес організації менеджменту у сфері послуг	6	3	-	-	-	4						
Тема 16. (Практична робота) Життєвий цикл підприємства сфери обслуговування	6		3									
Тема 17. (Лекція) Мотивація як функція менеджменту сфери послуг	6	3		-	-	10						
Тема 18. (Практична робота) Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства	6		3									
Тема 19. (Лекція) . Управлінський контроль підприємства сфери послуг	6	3		-	-	10						
Тема 20. (Практична робота) Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг.	6		3									
Разом за змістовим модулем 2	70	15	15	-	-	40						
Усього годин	120	30	30	-	-	60						

5.3. Зміст завдань для самостійної роботи

Тема 1. Розробка і впровадження управлінських рішень у сфері послуг

Тема 2. Інформаційне забезпечення процесу менеджменту сфери послуг

Тема 3. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування

Тема 4. Людський фактор: лідерство, вплив і влада

Тема 5. Культура сервісного підприємства

Тема 6. Ефективність менеджменту у сфері послуг

* ІНДЗ – для змістового модуля, або в цілому для навчальної дисципліни за рішенням кафедри (викладача).

6. Методи навчання:

Під час викладання освітньої компоненти використовуються такі методи навчання:

- словесні методи: бесіда, пояснення, робота з електронними ресурсами;
- наочні методи: демонстрація відео, презентації, періодичні видання, книги;
- електронне та інтерактивне онлайн-навчання (курси, семінари, круглі столи, вебінари)
- методи стимулювання пізнавального інтересу: дискусії, навчальні ігри, тренінги, кейси, кросворди, доповіді.

7. Система контролю та оцінювання

Види та форми контролю

Форми поточного контролю при вивченні дисципліни : тестові завдання, захист ІНДЗ.

Контроль виконаних за бажанням студентів ІНДЗ, як додаткових (необов'язкових для виконання всіма студентами) завдань, здійснюється шляхом оцінювання у процесі усного індивідуального захисту у формі бесіди при поданні викладачу всіх необхідних матеріалів (презентацій, тез виступів, рефератів тощо).

Формою підсумкового контролю є іспит, який враховує результати поточного контролю, наявні результати виконання ІНДЗ та результати власне самого екзамену.

Засоби оцінювання

Засоби оцінювання та демонстрування результатів навчання з дисципліни:

- модульне тестування;
- реферати як форма ІНДЗ;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах (при наявності);

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Головним критерієм успішного освоєння дисципліни є досягнення студентом мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом освоєння навчальної дисципліни

Для оцінювання результатів освоєння дисципліни студентом використовується нижче зазначена числова (рейтингова) шкала.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Відмінно	A (90-100)	відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

Поточний контроль здійснюється під час семінарських занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретної роботи. Оцінки виставляються у балах, що зазначаються перед оголошенням теми семінару та у робочій навчальній програмі і силабусі.

Оцінки (бали) за самостійну роботу виставляються за її письмове виконання в день написання модульного контролю, або за індивідуально виконане письмове завдання.

Модульна контрольна робота, завданням якої є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, здатності осмислити зміст даної частини дисципліни, уміння письмово подати певний матеріал. Модульна контрольна робота передбачає тестування (Модульна контрольна No1 - 10 балів, модульна контрольна No2 - 10 балів (максимально)).

Модульний контроль (сума балів за окремий змістовий модуль) виставляється на підставі оцінювання результатів знань студентів після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля як сума оцінок отриманих на семінарах, за самостійні роботи та модульну контрольну роботу. Загалом за результатами першого модуля здобувач освіти може отримати 30 балів (15 балів – участь у практичних заняттях, 10 балів – контрольна робота, 5 балів – самостійна робота), за результатами другого - 30 балів

(15 балів – участь у практичних заняттях, 10 балів – модульна контрольна робота, 5 балів – самостійна робота).

Загальна кількість балів набрана здобувачем вищої освіти в змістовному модулі виставляється в журналі обліку відвідування та успішності академічної групи і відомості, що здається у деканат.

Семестровий (підсумковий) контроль проводиться у формі іспиту з врахуванням балів (оцінок) отриманих за два модулі. Іспит проводиться в усній формі і передбачає відповіді на два теоретичні питання (1 питання – 10 балів; 2-е питання – 10 балів), розв’язання задачі (10 балів) та вирішення двох тестів (по 5 балів за кожен тест). Загальна сума балів, яку може отримати студент – 40 балів.

Розподіл балів, які отримують студенти

Змістовий модуль №1					Поточне тестування та самостійна робота						Іспит		Сума	
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль № 2						Іспит		Сума	
T1	T2	T3	T4	T5	CP	MK1	T8	T9	T10	T11	CP	MK1		
3	3	3	3	3	5	10	3	3	3	5	5	10	40	100

T1, T2 ... T7 – теми змістових модулів.

8. Політика курсу

Впродовж семестру для перевірки знань студента та контролю за самостійною роботою студента застосовують письмові (задачі) роботи, письмові роботи (тести), обговорення тем самостійного опрацювання на практичних заняттях. Під час практичних занять здобувач вищої освіти повинен знати сутність понять, термінів, вирішувати задачі.

• **Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

• Питання плагіату та академічної доброчесності регламентуються ЗУ «Про вищу освіту» та локально-правовими актами ЗВО: Правила академічної доброчесності у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича https://drive.google.com/file/d/1EzBsehQERCEzxJwWe-rz6_eTUFUBGv4o/view.

• Положення про виявлення та запобігання плагіату у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича https://drive.google.com/file/d/16eJk4gKG5oJII2ot4UeSq2_BSGadrPl/view

• та Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича https://drive.google.com/file/d/1CB4AIMVXSAYkF_CepI-k98GPc9E8KznQ/view

• **Політика щодо визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти:** Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол No10 від 28 жовтня 2019 року)» (<https://drive.google.com/file/d/1o0CFtXHLrgqS-T43aFun6blUvZO7Z0z1/view>) допускається зарахування практичних занять, навчальних елементів та отримання додаткових балів при наявності сертифіката (свідоцтва, тощо) отриманого здобувачем у неформальній освіті (курси, тренінги) з вивчення тем охоплених змістовим наповнення курсу.

Таким чином, за умови проходження навчальних тренінгів, в рамках неформальної освіти, на платформі: Prometheus (<https://prometheus.org.ua/>), Coursera, Ed-era (<https://www.ed-era.com/>) та інших фахових платформах виконання всіх завдань та отримання сертифікату, студент може отримати додатково 5 балів до підсумкової оцінки по освітній компоненті «Управління персоналом»

9. Рекомендована література -основна

1. Апопій В.В., Олексін І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. пос. /За ред. Апопія В.В. К.: ВЦ «Академія», 2006. 312.
2. Болотніков А.О. Стандартизація і сертифікація товарів і послуг: Навч. посіб. К.: МАУП, 2005. – 144 с.
3. Данилишин Б.М., Куценко В.І. Остафійчук Я.В. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Рада по вивчені продуктивних сил України, НАН України. К.: ЗАТ «Ніч лава», 2005. – 328 с.
4. Євдокимова І.М. Сфера послуг за сучасних умов: аналіз і прогнозування / Науково-дослідний економічний ін.-т. К., 1995. 156 с.
5. Заблоцька Р.О. Світовий ринок послуг: Підручник / КНУ ім. Т.Шевченка. К.: ІМВ, 2005. 280 с.
6. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту К.: Академвидав, 2003. 416с.
7. Куценко В.І., Трілленберг Г.І. Менеджмент сфери послуг / НАН України; Рада по вивчені продуктивних сил України. К., 2007. 459 с.
8. Мазаракі А.А. та ін.. Менеджмент: теорія і практика. Х.: ТОВ «Атака ЛТД», 2007. 584 с.
9. Мартиненко М.М. Основы менеджмента: Учебник. К.: Каравелла, 2004. 496с.
10. Пащук О.В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід: Навч. посіб. К.: ВД «Професіонал», 2005. 560 с.
11. Румянцев А.П., Коваленко Ю.О. Міжнародна торгівля послугами: Навч. посіб. К.: Центр навч. літер., 2003. 112 с.
12. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О.М. Роїна (упор.). К.: КНТ, 2007. 457 с.
13. Тарнавська Н.В. Менеджмент: теорія та практика: Підручник. Тернопіль: Карт-Бланш, 2003. – 469с.
14. Хміль Ф.І. Основи менеджменту К.: Академія ВЦ, 2003. 608с.