

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА**



Факультет історії, політології і міжнародних відносин

Кафедра міжнародних економічних відносин

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент в сфері послуг

Освітня програма Управління міжнародним бізнесом

Спеціалізація (за наявності) _____

Спеціальність 073 Менеджмент

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри

Протокол № __ від “ _____ ” 2021 р.

м. Івано-Франківськ – 2021 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу (зразок)
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу (зразок)
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Менеджмент в сфері послуг
Освітня програма	Управління міжнародним бізнесом
Спеціалізація (за наявності)	
Спеціальність	073 Менеджмент
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Освітній рівень	магістр
Статус дисципліни	Обов'язкова
Курс / семестр	2/3
Розподіл за видами занять та годинами навчання (якщо передбачені інші види, додати)	Лекції – 6 год. Семінарські заняття – 4 год. Самостійна робота – 80 год.
Мова викладання	українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?

2. Опис дисципліни

<p>Мета та цілі курсу (в межах мети на цілей ОП)</p> <p>Метою вивчення дисципліни «Менеджмент в сфері послуг» є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію менеджменту на підприємствах у сфері обслуговування..</p> <p>Завданням вивчення дисципліни є розкриття організаційно-економічних засад менеджменту сервісних підприємств, що закладено в основу сучасного управління розвитком підприємств сектору обслуговування; вивчення інструментарію і методів аналізу процесів організації та управління діяльністю в сфері послуг, оцінки і оптимізації її основних параметрів; ознайомлення та узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування.</p>
<p>Компетентності (мають співпадати з матрицею ОП):</p> <p>ЗК6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність);</p> <p>СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом</p> <p>СК10. Здатність до управління організацією та її розвитком</p>
<p>Програмні результати навчання (мають співпадати з матрицею ОП):</p> <p>ПРН 6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;</p> <p>ПРН 10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач;</p> <p>ПРН 12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом);</p> <p>ПРН 13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).</p>

3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Економічна сутність та особливості послуги як товару.	Чинники інтенсивного розвитку сфери послуг. Підприємство сфери послуг як соціально-економічна система. Еволюція сфери послуг	Тести, питання, кейси
2.	Особливості розвитку і створення послуги.	Чинники, що визначають потребу в новій послуді. Моделі цінності послуг. Основні стадії процесу розробки послуги.	Тести, питання, кейси
3.	Планування у сфері послуг.	Сутність і особливості планування у сфері послуг. Види планування у сфері послуг. Процес планування у сфері послуг. Принципи планування у сфері послуг	Тести, питання, кейси
4.	Стратегічне планування у сфері послуг	Сутність стратегічного планування. Концепція стратегічного планування. Поняття стратегії та її класифікація, основні види стратегій. Сутність, особливості та принципи планування у сфері послуг.	Тести, питання, кейси
5.	Суть і особливості менеджменту у сфері послуг.	Поняття організацій. Задачі організаційного процесу. Організації як функції менеджменту. Організаційна структура управління. Ієрархічний (механістичний) тип структур управління. Адаптивний (органічний, гнучкий) тип структур управління. Конгломератна організаційна структура управління. Ціль і завдання менеджменту у сфері послуг.	Тести, питання, кейси
6.	Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг.	Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг. Підходи прийняття управлінських рішень і фактори, що на них впливають. Методи і способи прийняття управлінських рішень у сфері послуг.	Тести, питання, кейси
7.	Культура менеджменту сервісного підприємства.	Зміст культури менеджменту. Організаційна культура сервісного підприємства. Етика менеджменту в сфері обслуговування. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства	Тести, питання, кейси
8.	Особливості організації маркетингу послуг	Відмінності маркетингу товарів і послуг. Маркетинг-мікс. Сегментація ринку в маркетингу послуг.	Тести, питання, кейси

4. Система оцінювання курсу

Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	
Практичні заняття	40
Самостійна робота	10
Індивідуальне завдання	-
Залік/Екзамен	50
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні																Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Лекції		2	2	2													
Практичні з-тя			2	2													40
Самостійна р-та																	10
Індивідуальні завдання																	
Залік /Екзамен																	50
Всього за тиж-нь																	100

Примітка: не рекомендується на один тиждень планувати кілька форм контролю.

6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення	Мультимедіа, лабораторії, комп'ютери та інше
Література:	
<p>1. Антонюк К.В. Визначальні фактори розвитку сучасної міжнародної торгівлі послугами. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. №6. С. 46—51.</p> <p>2. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.</p> <p>3. Моргулець О.Б. Розвиток сучасного понятійно-категоріального апарату теорії послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://knutd.edu.ua/publications/pdf/Ukrainian_editions/Morgulets_st.pdf</p> <p>4. Тімар І.В. Особливості формування іміджу вітчизняних підприємств сфери послуг / І.В. Тімар /Збірник наукових праць Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка і менеджмент – 2015: перспективи інтеграції та інноваційного розвитку» (23–24 квітня 2015 року) Т. 9. – Дніпропетровськ: Вид. Біла К.О. – 2015. – С. 20–23.</p> <p>5. Ткачук С. Сучасні маркетингові підходи до індивідуалізації товарів та послуг /С. Ткачук [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/21017/1/masscast.pdf</p>	
Допоміжна	
<p>1. Апопій В. В. Організація і технологія надання послуг. / Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В.— К.: Академія, 2006. — 311 с.</p> <p>2. Балаева О. Н. Организация сферы услуг: экономика и управление : конспект лекций / О. Н. Балаева. – М. : Высшая школа экономики, 2002. – 51 с.</p> <p>3. Болотніков А. О. Стандартизація і сертифікація товарів і послуг : навчальний посібник / А. О. Болотніков – К. : МАУП, 2005. – 144 с.</p> <p>4. Дорош М. С. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Менеджмент сервісу» для студентів спеціальності «Менеджмент організацій» усіх форм навчання. / Дорош М. С., Сахно Є. Ю. — Ч.: ЧДІЕУ, 2007. — 153 с.</p>	

5. Д. Майстер. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги / Дэвид Майстер. – М. : Альпина Паблишер, 2003. – 413 с. 26
6. Куценко В. І. Менеджмент сфери послуг / В. І. Куценко, Г. І. Трілленберг. – К. : НАН України; Рада по вивченню продуктивних сил України, 2007. – 459 с.
7. Кулибанова В. В. Маркетинг: сервисная деятельность. / В.В. Кулибанова — СПб: Питер, 2000. — 240 с. 5. Польшаков В. І. Організація та економіка технічного обслуговування та ремонту машин: Конспект лекцій. / В.І. Польшаков — Ч.: ЧДІЕУ, 2003. — 97 с
8. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навчальний посібник / О. Б. Моргулець. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
9. Моргулець О. Б. Роль сфери послуг в економічній системі України [Електронний ресурс] / О. Б. Моргулець. – Режим доступу: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/en_em/2010_7_2/27.pdf
10. Організація і технологія надання послуг : навчальний посібник / В. В. Апопій, І.І. Олексій, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало. – К. : ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.
11. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг / О. Решетняк. – Х. : Фактор, 2008. – 544 с.
12. Сфера услуг: менеджмент : учебн. пособие / кол. авт. ; под ред. Т. Д. Бурменко. – М. : КНОРУС, 2007. – 416 с.
13. Сاینчук Д. В. Сфера послуг як пріоритетний напрямок економічного розвитку в умовах переходу до економічних знань [Електронний ресурс] / Д. В. Сاینчук. – Режим доступу: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2010_6/9_sfera.pdf

7. Контактна інформація

Кафедра	Кафедра міжнародних економічних відносин вул. Чорновола, 1 (0342) 75-20-27 http://kmev.pnu.edu.ua kaf_mev@pnu.edu.ua
Викладач (і) Гостьові лектори	
Контактна інформація викладача	+380673996427

8. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	Неприпустимі плагіат та списування.
Пропуски занять (відпрацювання)	Обов'язковим для отримання позитивної оцінки є відвідування більш 50% занять та виконання самостійної роботи.

	Пропуски практичних занять відпрацьовуються наступним чином: опрацювання теми, а також виконання завдання із теми.
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (- 50% від відповідної кількості балів), проте студент не обмежений у досягненні конкретного балу і завжди може його отримати за допомогою отримання додаткових завдань.
Невідповідна поведінка під час заняття	Невідповідна поведінка під час заняття розглядається є підставою для зниження оцінки студента та направлення звернення до куратора академічної групи.
Додаткові бали	-
Неформальна освіта	Результати неформальної освіти враховуються під час оцінювання студентів, як в розрізі конкретних тем, так і самостійної роботи. Підставою для зарахування результатів неформальної освіти виступає наданий валідний сертифікат. <u>Рекомендовані платформи:</u> Coursera EdX Prometheus EdEra EduHub TED

Викладач Михайлишин Л.І.