

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМ. ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

“Менеджмент у сфері обслуговування”

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань - 07 “ Управління та адміністрування ”

Спеціальність - 073 “Менеджмент”

Освітня програма – Менеджмент

Кількість кредитів – 5 – 150 год., із них: аудиторних - 50 год.; самостійної роботи студента – 100 год.

Форма навчання – денна

Рік підготовки – 4, семестр – 8

Компонент освітньої програми – вибіркова.

Дні занять – відповідно до розкладу.

Консультації – відповідно до графіку навчального процесу.

Мова викладання – українська.

Керівник курсу:

Холявка Володимир Зеновійович – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки та менеджменту.

Контактна інформація:

Адреса: 79007, вул. Костюшка, 11, м. Львів. ауд. 213., тел. (032) 255-41-32

e-mail: ykholyavka@gmail.com

Опис дисципліни

Сфера послуг сьогодні є одна з найперспективніших галузей економіки, що швидко розвивається. Вона охоплює соціально-культурні послуги, туристичні послуги, послуги транспорту, житлово-комунальні послуги, послуги зв'язку, інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги. У розвинених країнах сфера послуг є найбільшим сектором економіки.

Метою викладання навчальної дисципліни “Менеджмент у сфері обслуговування” є формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію менеджменту якості на підприємствах у сфері обслуговування.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є загальні засади розвитку організаційно-економічних процесів, а також характерні для сфери послуг принципи, механізми і форми організації процесів управління виробництвом та реалізацією послуг.

Основними завданнями 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.

Навчальний контент

Назви змістових тем	Розподіл годин				Результати навчання. Знати:
	разом	л	с	с.р.	
Тема 1. Суть, види та функції сфери послуг.	8	2	1	5	<ul style="list-style-type: none">- Суть і роль невиробничої сфери.- Функції сфери послуг.- Види та класифікація послуг.- Особливості послуги як специфічного виду товару.
Тема 2. Економічна сутність та особливості послуги як товару.	8	2	1	5	<ul style="list-style-type: none">- Чинники інтенсивного розвитку сфери послуг.- Підприємство сфери послуг як соціально-економічна система.- Еволюція сфери послуг.
Тема 3. Класифікація і загальна характеристика послуг.	8	2	1	5	<ul style="list-style-type: none">- Характеристика основних видів послуг.- Характеристика послуг.- Невідчутність.- Невіддільність від джерела.- Нездатність до зберігання.

					- Непостійність якості.
Тема 4. Життєвий цикл послуги.	8	2	1	5	- Життєвий цикл послуги. - Етапи життєвого циклу.
Тема 5. Особливості розвитку і створення послуги.	8	2	1	5	- Чинники, що визначають потребу в новій послугі. - Моделі цінності послуг. - Основні стадії процесу розробки послуги.
Тема 6. Планування у сфері послуг.	8	2	1	5	- Сутність і особливості планування у сфері послуг. - Види планування у сфері послуг - Процес планування у сфері послуг. - Принципи планування у сфері послуг.
Тема 7. Стратегічне планування у сфері послуг.	8	2	1	5	- Сутність стратегічного планування. - Концепція стратегічного планування. - Поняття стратегії та її класифікація, основні види стратегій - Сутність, особливості та принципи планування у сфері послуг.
Тема 8. Особливості сфери послуг в Україні.	8	2	1	5	- Класифікація послуг в Україні. - Державне регулювання сфери послуг в Україні.
Тема 9. Суть і особливості менеджменту у сфері послуг.	9	2	1	6	- 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.
Тема 10. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг.	8	2	1	6	- Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг.

					<ul style="list-style-type: none"> - Підходи прийняття управлінських рішень і фактори, що на них впливають. - Методи і способи прийняття управлінських рішень у сфері послуг.
Тема 11. Споживачі в системі надання послуг.	8	2	1	5	<ul style="list-style-type: none"> - Поведінка споживачів і його значення у процесі надання послуг. - Ризики споживачів у сфері послуг. - Комплекс заходів щодо роботи з клієнтами.
Тема 12. Роль персоналу в організації, що надає послуги.	8	2	1	5	<ul style="list-style-type: none"> - Суть управління трудовими ресурсами. - Особливості навчання персоналу. - Типи співробітників у сфері послуг.
Тема 13. Якість послуги та напрямки її підвищення.	8	2	1	5	<ul style="list-style-type: none"> - Визначення терміну «якість» і чинників, що визначають її необхідність у сучасних організаціях з надання послуг - Критерії якості послуг. - Забезпечення підвищення якості послуг.
Тема 14. Культура менеджменту сервісного підприємства.	8	2	1	5	<ul style="list-style-type: none"> - Зміст культури менеджменту - Організаційна культура сервісного підприємства. - Етика менеджменту в сфері обслуговування. - Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства.
Тема 15. Менеджмент якості туристичного обслуговування.	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> - Основні поняття туристичного менеджменту - Ефективність управління якістю послуг підприємства в сфері туризму. - Управління витратами на якість туристичних послуг. - Проблеми сучасної системи управління туризмом.
Тема 16. Особливості маркетингу послуг.	14	0	2	12	<ul style="list-style-type: none"> - Відмінності маркетингу товарів і послуг. - Маркетинг-мікс. - Сегментація ринку в маркетингу послуг.
Тема 17. Організація комунікаційних процесів	14	0	2	12	<ul style="list-style-type: none"> - Суть управління трудовими ресурсами

у сфері обслуговування					<ul style="list-style-type: none"> - Особливості навчання персоналу - Типи співробітників у сфері послуг і культура обслуговування - Продуктивність у сфері послуг
Усього годин	150	30	20	100	

Політика оцінювання

Передбачає дотримання принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

Оцінювання

Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до:

Положення ЛДУФК – <http://ldufk.edu.ua/index.php/navchalna-robota.html>

Робочої програми – <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/11594>

Порядку оцінювання – <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/11597>

Рекомендована література

Основна:

1. Антонюк К.В. Визначальні фактори розвитку сучасної міжнародної торгівлі послугами. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. №6. С. 46—51.
2. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2016. – 422.
3. 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.
4. 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 (дата звернення: 25.08.2019)
5. Пугачевська К. Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи / К. Пугачевська [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2016/18-2016/12.pdf>
6. Рябова, Т. А. Особливості та перспективи розвитку сфери послуг в Україні / Т. А. Рябова, І. Б. Рябов / Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в

умовах глобалізації : Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (3-4 червня 2016 року м. Переяслав-Хмельницький). – 2016. – С. 119–121

7. 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.
8. 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>.

Додаткова

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.
2. Балаева О. Н. Организация сферы услуг: экономика и управление : конспект лекций / О. Н. Балаева. – М. : Высшая школа экономики, 2002. – 51 с.
3. Болотніков А. О. Стандартизація і сертифікація товарів і послуг : навчальний посібник / А. О. Болотніков – К. : МАУП, 2005. – 144 с.
4. Гамаюнов В. Г. Менеджмент в непроизводственной сфере / В. Г. Гамаюнов. – Х. : Основа, 1997. – 358 с.
5. Гордин В. Э. Менеджмент в сфере услуг : учебник / В. Э. Гордин, М. Д. Сущинская. – СПб. : Изд. дом «Бизнес-пресса», 2007. – 271 с.
6. 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.
7. Д. Майстер. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги / Дэвид Майстер. – М. : Альпина Паблицер, 2003. – 413 с. 26
8. Євдокимова І. М. Сфера послуг за сучасних умов: аналіз і прогнозування / І. М. Євдокимова – К. : Науково-дослідний економічний інститут, 1995. – 156 с.

9. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. / Н.А. Зайцева — М.: Академия, 2005. — 235 с.
10. Куценко В. І. Менеджмент сфери послуг / В. І. Куценко, Г. І. Трілленберг. — К. : НАН України; Рада по вивченню продуктивних сил України, 2007. — 459 с.
11. 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
12. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навчальний посібник / О. Б. Моргулець. — К. : Центр учбової літератури, 2012. — 384 с.
13. Моргулець О. Б. Роль сфери послуг в економічній системі України [Електронний ресурс] / О. Б. Моргулець. — Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/en_em/2010_7_2/27.pdf
14. 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.
15. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.ukrstat.gov.ua.
16. Пащук О. В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід : навчальний посібник / О. В. Пащук. — К. : ВД «Професіонал», 2005. — 560 с.
17. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг / О. Решетняк. — Х. : Фактор, 2008. — 544 с.
18. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи : збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна. — К. : КНТ, 2007. — 457 с.
19. Сфера услуг: менеджмент : учебн. пособие / кол. авт. ; под ред. Т. Д. Бурменко. — М. : КНОРУС, 2007. — 416 с.
20. Саїнчук Д. В. Сфера послуг як пріоритетний напрямок економічного розвитку в умовах переходу до економічних знань [Електронний ресурс] / Д. В. Саїнчук. — Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2010_6/9_sfera.pdf
21. Ткаченко Л. В. Маркетинг послуг : підручник / Л. В. Ткаченко. — К. : Центр навч. літер., 2003. — 192 с.

22. Управление и организация в сфере услуг : учебник / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик ; пер. с англ.; под ред. В. В. Кулибановой. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.
23. Хачвакян В. В. Менеджмент предприятия : учеб. пособ. / В. В. Хачвакян. – К. : Знання, 2005. – 422 с.
24. Шканова О. М. Маркетинг послуг : навчальний посібник / О. М. Шканова. – К. : Кондор, 2003. – 304 с.