

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

(повне найменування закладу вищої освіти)

Кафедра Менеджмент

(назва кафедри, яка відповідає за дисципліну)

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Ректор (перший проректор)

“ _____ ” _____ 20__ року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**ЗПВС 01 «Менеджмент підприємств у сфері послуг»**

(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність 073 «Менеджмент»

(код і назва спеціальності)

освітня програма (спеціалізація) « Менеджмент організацій і адміністрування»

(назва спеціалізації)

інститут, факультет _____ Економіко-гуманітарний інститутфакультет економіки та управління

(назва інституту, факультету)

мова навчання _____ українська

Робоча програма «Менеджмент підприємств у сфері послуг» для студентів
(назва навчальної дисципліни)
 спеціальності 073 «Менеджмент»
 освітня програма (спеціалізація) «Менеджмент організацій і адміністрування».
 „_18_” _____ 08_____ 2020 року. - _18_ с.

Розробник: Шитікова Л.В., к.е.н, доцент каф. Менеджмент
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри Менеджменту
 Протокол від “_18_” _____ 08_____ 2020 року № 1

Завідувач кафедри Менеджмент
 _____ (Пуліна Т.В.)
(підпис) (прізвище та ініціали)
 “_18_” _____ 08_____ 2020 року

Схвалено науково-методичною комісією факультету економіки та управління
 Протокол від “_27_” _____ 08_____ 2020 року № 27

“_27_” _____ 08_____ 2020 року Голова _____ (Корольков В.В.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Узгоджено _____ групою _____ забезпечення _____ освітньої _____ програми*

“_____” _____ 2020 року Керівник групи _____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

*Якщо дисципліна викладається невідпусковою кафедрою

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 <u>«Управління та адміністрування»</u> (шифр і назва)	Вибіркова	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): <u>073 «Менеджмент» освітня програма «Менеджмент організацій і адміністрування»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й	3-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ - _____		Семестр	
Загальна кількість годин - 90		6-й	6-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 4	Перший (бакалаврський рівень)	Лекції	
		22 год.	4 - год.
		Практичні, семінарські	
		10 год.	4 - год.
		Лабораторні /інші	
			-
		Самостійна робота	
		58 год.	82 год.
Індивідуальні завдання:			
.	контр.роб.		
Вид контролю: залік			

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 45% до 55%

для заочної форми навчання – 10% до 90%

1. Мета навчальної дисципліни

Мета: надання студентам цілісної і логічно-послідовної системи теоретичних знань про методологію та практику менеджменту діяльності підприємств сфери послуг за умов дії ринкового механізму господарювання.

Завданнями дисципліни є:

- розкриття організаційно-економічних засад менеджменту підприємств сфери послуг, 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;
- формування практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації, управління, раціоналізації, диверсифікації процесів реалізації послуг;
- формування знань і вмій з розроблення і організування виконання планів, програм, конкурентних стратегій на ринку послуг.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів **компетентностей:**

- загальних:

- ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.
- ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
- ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

- фахових:

- С(Ф)К 1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.
- С(Ф)К 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.
- С(Ф)К 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.
- С(Ф)К 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
- С(Ф)К 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

Очікувані програмні результати навчання:

- ПРН4 Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень
- ПРН6 Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень
- ПРН 11 Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації

Міждисциплінарні зв'язки: За структурно-логічною схемою підготовки здобувача вищої освіти пререквізитами дисципліни «Менеджмент підприємств у сфері послуг» є дисципліни «Економічна теорія», «Менеджмент організацій», «Економіка і фінанси підприємств», «Електронні послуги на місцевому рівні». Постреквізитами є дисципліни «Управління інноваціями», «Управління якістю», «Управління розвитком організації».

2. Програма навчальної дисципліни

**Модуль 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств в сфері послуг.
Послуги як об'єкт управління: основні поняття**

Тема 1 Економічна сутність та особливості послуг як товару

Роль сфери послуг в економічній системі країни. Функції сфери послуг. Структура сфери послуг. Поняття і сутність послуги. Особливості послуги як специфічного виду товару. Підприємства сфери послуг як соціально-економічна система.

Тема 2 Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг

Класифікація і систематизація послуг. Загальна характеристика основних видів послуг: торговельні послуги; побутові послуги; соціально-культурні послуги; житлово-комунальні послуги; транспортні послуги; послуги зв'язку; інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги. Життєвий цикл послуг

Тема 3. Ринок послуг України

Теоретичні засади функціонування ринку послуг. Особливості ринку послуг. Інфраструктура ринку послуг. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України

Тема 4. Конкуренція на ринку послуг

Сутність конкуренції на ринку послуг. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг. Комплекс маркетингу сервісного підприємства. Позиціонування послуг на ринку. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг

Тема 5. Сутність і особливості менеджменту підприємств у сфері послуг

5.1 Сутність менеджменту сервісного підприємства. Поняття сервісного менеджменту. Ціль та завдання менеджменту у сфері послуг. Рівні управління сервісного підприємства.

5.2 Складові системи менеджменту підприємства сфери послуг. Менеджмент як система. Функції та процес управління сервісного підприємства. Методи управління сервісним підприємством.

Тема 6 Зв'язуючі процеси на підприємствах сфери послуг

6.1 Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування

Сутність і види комунікацій в управлінні сервісним підприємством. Процес комунікацій. Комунікаційні мережі та стилі. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання. Особливості комунікаційної політики у сфері послуг

6.2 Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг

Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг. Підходи до прийняття управлінських рішень. Фактори, що впливають на розробку і прийняття управлінських рішень. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень. Моделі і методи розробки управлінських рішень.

Модуль 2 Функції менеджменту сфери обслуговування. Забезпечення управління та розвитку підприємств сфери послуг

Тема 7 Планування діяльності сервісного підприємства

Сутність і особливості планування у сфері послуг. Види планування у сфері послуг. Місія та цілі сервісного підприємства. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства. Принципи планування у сфері послуг. Стратегічне планування в сфері послуг: концепція стратегічного планування у сфері послуг; особливості стратегічного планування підприємств сфери послуг.

Тема 8 Процес організації менеджменту у сфері послуг

Поняття організації, як функції менеджменту. Організаційна структура управління сервісного підприємства: типи і характерні особливості. Ієрархічні (механістичні) структури. Адаптивні (органічні) структури. Основи проектування сервісного підприємства. Розподіл праці і спеціалізація. Департаментизація і кооперація. Зв'язки в організації і координація. Масштаб підпорядкованості і контролю. Ієрархія в організації. Централізація і децентралізація управління. Диференціація та інтеграція підрозділів організації. Життєвий цикл підприємства сфери обслуговування

Тема 9. Мотивація як функція менеджменту

Сутність поняття "мотивація" та мотиваційний процес. Теорії мотивації. Первинні теорії мотивації. Змістовні теорії мотивації. Процесуальні теорії мотивації. Особливості, помилки та принципи мотивування на підприємствах сфери обслуговування.

Тема 10. Управлінський контроль сервісного підприємства

Сутність контролю і його значення в управлінні сервісним підприємством. Види і методи контролю у сфері послуг. Процес контролю: сутність і зміст основних етапів. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. Контроль якості послуг.

Тема 11 Мистецтво управління: основи командоутворення підприємств сфери послуг; влада і лідерство в управлінні сервісного підприємства**11.1 Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства**

Сутність поняття "колектив", його структура, функції та основи формування і етапи розвитку. Формальні і неформальні групи, їхня характеристика і роль в управлінні. Фактори, що впливають на ефективність групи. Управління конфліктними ситуаціями в групі. Сутність поняття "конфлікт" і причини його виникнення. Основні види конфліктних ситуацій. Методи і стилі управління конфліктними ситуаціями

11.2 Влада і лідерство в управлінні

Влада і вплив в управлінні. Теорії влади, її сутність і основи. Форми влади: вплив; переконання і участь, як перспективні форми впливу.

Лідерство: сутність лідерства і його основні ознаки; теорії лідерства та їхня еволюція. Стиль управління.

Тема 12 Культура сервісного підприємства

Організаційна культура сервісного підприємства. Поняття організаційної культури. Види організаційних культур. Культура менеджменту сервісного підприємства. Зміст культури менеджменту. Відповідальність в менеджменті. Етика менеджменту в сфері обслуговування. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства. Ефективність менеджменту сервісного підприємства

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин										
	денна форма						Заочна форма				
	Усього	у тому числі					усього	у тому числі			
		го	л	п	лаб	інш.		с.р.	го	л	п
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13
Модуль 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств в сфері послуг. Послуги як об'єкт управління: основні поняття											
Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару	8	2	1	-	-	5	6	-	-	-	6
Тема 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг	8	2	1	-	-	5	8	1	-	-	7
Тема 3. Ринок послуг України	8	2	1			5	7	-	-	-	7
Тема 4. Конкуренція на ринку послуг	8	2	1			5	8		1		7

Тема 5. Сутність і особливості менеджменту підприємств у сфері послуг	8	2	1		-	5	8	1			7
Тема 6 Зв'язуючі процеси на підприємствах сфери послуг	8	2	1		-	5	8		1		7
Разом за змістовим модулем 1	48	12	6	-	-	30	45	2	2	-	41
Модуль 2. Функції менеджменту сфери обслуговування. Забезпечення управління та розвитку підприємств сфери послуг											
Тема 7. Планування діяльності сервісного підприємства	8	2	1		-	5	7	1			6
Тема 8. Процес організації менеджменту у сфері послуг	8	2	1	-	-	5	9	1	1		7
Тема 9. Мотивація як функція менеджменту	8	2	1		-	5	7	-			7
Тема 10. Управлінський контроль сервісного підприємства	8	2	1	-	-	5	8	-	1		7
Тема 11. Влада і лідерство в управлінні	5	1	-	-	-	4	7	-			7
Тема 12. Культура сервісного підприємства	5	1	-	-	-	4	7				7
Разом за змістовим модулем 2	42	10	4	-	-	28	45	2	2	-	41
Усього годин	90	22	10	-	-	58	90	4	4	-	82
ІНДЗ	-	-	-	-	-	-	-			-	-
Усього годин	90	22	10	-	-	58	90	4	4	-	82

4. Теми семінарських занять

Не передбачено навчальним планом

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денне	заочне
1	Економічна сутність та особливості послуг як товару	1	-
2	Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг	1	-

3	Ринок послуг України	1	-
4	Конкуренція на ринку послуг	1	1
5	Сутність і особливості менеджменту підприємств у сфері послуг	1	
6	Зв'язуючі процеси на підприємствах сфери послуг	1	1
7	Планування діяльності сервісного підприємства	1	-
8	Процес організації менеджменту у сфері послуг	1	1
9	Мотивація як функція менеджменту	1	-
10	Управлінський контроль сервісного підприємства	1	1
11	Влада і лідерство в управлінні	-	-
12	Культура сервісного підприємства	-	-
	Всього	10	4

6. Теми лабораторних занять

Не передбачено навчальним планом

7. Самостійна робота

Самостійна робота (СР) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані авдання виконуються здобувачами вищої освіти під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі. СР є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом під час позааудиторної навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Метою СР є засвоєння в повному обсязі навчальної програми та послідовне формування у здобувачів вищої освіти самостійності як риси характеру, що відіграє суттєву роль у формуванні сучасного фахівця вищої кваліфікації. Основними формами СР є такі:

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
- підготовка до практичних занять та виконання домашніх завдань;
- систематизація вивченого матеріалу курсу перед написанням модульних контрольних робіт та підготовка до різних форм поточного контролю.

Теми, за якими проводиться самостійна робота здобувачів вищої освіти при вивченні курсу «Менеджмент підприємств у сфері послуг», наведено у таблиці

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денне	заочн
1	Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару Дослідити: 1. Роль сфери послуг в економічній системі країни. 2. Особливості послуги як специфічного виду товару. 3. Підприємства сфери послуг як соціально-економічна система.	5	6
2	Тема 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг Вивчити та проаналізувати: 1. Торговельні послуги; 2. Побутові послуги; 3. Соціально-культурні послуги; 4. Житлово-комунальні послуги;	5	7

	5. Транспортні послуги; послуги зв'язку; 6. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги.		
3	Тема 3. Ринок послуг України Вивчити: 1. Функціонування ринку послуг. 2. Особливості ринку послуг. 3. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України	5	7
4	Тема 4. Конкуренція на ринку послуг Проаналізувати: 1. Сутність конкуренції на ринку послуг. 2. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг. 3. Позиціонування послуг на ринку. 4. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг	5	7
5	Тема 5. Сутність і особливості менеджменту підприємств у сфері послуг Дослідити: 1 Сутність менеджменту сервісного підприємства. 2 Складові системи менеджменту підприємства сфери послуг.	5	7
6	Тема 6. Зв'язуючі процеси на підприємствах сфери послуг Дослідити та проаналізувати: 1 Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування 2 Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг	5	7
7	Тема 7. Планування діяльності сервісного підприємства Проаналізувати: 1. Концепція стратегічного планування 2. Поняття стратегії та її класифікація 3. Основні види стратегій 3.1. Корпоративні стратегії 3.1.1. Стратегії концентрованого росту 3.1.2. Стратегії інтегрованого росту 3.1.3. Стратегії диверсифікації 3.1.4. Стратегії скорочення 3.2. Конкурентні стратегії 3.4. Основні чинники вибору стратегії організації	5	6
8	Тема 8. Процес організації менеджменту у сфері послуг Дослідити: 1. Ієрархічні (механістичні) структури. 2. Адаптивні (органічні) структури. 3. Розподіл праці і спеціалізація. 4. Департаментизація і кооперація. 5. Зв'язки в організації і координація. 6. Масштаб підпорядкованості і контролю.	5	7
9	Тема 9. Мотивація як функція менеджменту Проаналізувати: 1. Первинні теорії мотивації. 2. Змістовні теорії мотивації. 3. Процесуальні теорії мотивації. 4. Особливості, помилки та принципи мотивування на підприємстві сфери обслуговування.	5	7

10	Тема 10. Управлінський контроль сервісного підприємства Проаналізувати: 1. Значення контролю в управлінні сервісним підприємством. 2. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. 3. Контроль якості послуг.	5	7
11	Тема 11. Мистецтво управління: основи командоутворення підприємств сфери послуг; влада і лідерство в управлінні сервісним підприємством Вивчити та дослідити: 1 Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства 2 Влада і лідерство в управлінні	4	7
12	Тема 12. Культура сервісного підприємства Вивчити та проаналізувати: 1. Організаційна культура сервісного підприємства. Культура менеджменту сервісного підприємства. 2. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства. 3. Ефективність менеджменту сервісного підприємства	4	7
	Разом	58	82

8. Індивідуальні завдання

При вивченні курсу «Менеджмент підприємств у сфері послуг» здобувачам вищої освіти за темами, вказаними в тематичному плані дисципліни та у методичних рекомендаціях до самостійної роботи, пропонуються наступні види індивідуальних завдань:

- підготовка наукової статті до друку;
- виступ на наукових конференціях (друковані тези);
- участь у інтернет-конференціях;
- участь у студентських олімпіадах;
- конспект з теми (модуля) за заданим викладачем або власно розробленим здобувачем вищої освіти планом;
- реферат з теми (модуля) або вузької проблематики;
- анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, історичні розвідки тощо;
- розроблення навчальних та діагностичних тестових завдань (з теми, модуля, курсу);
- написання есе, творчих завдань тощо.

Реферативна доповідь та участь в її обговоренні можуть бути предметом окремого оцінювання викладачем або враховуватись ним при оцінці інших форм контролю.

Для студентів заочної форми навчання – контрольна робота.

9. Методи навчання

Викладання курсу «Менеджмент підприємств у сфері послуг» передбачає використання наступних груп методів навчання:

- 1) словесні методи (джерелом знання яких є усне або друковане слово):
 - *розповідь* – цей метод передбачає оповідну, описову форми розкриття навчального матеріалу з метою спонукання здобувачів вищої освіти до створення в уяві певного образу;
 - *пояснення* – метод, який передбачає розкриття сутності певного явища, процесу, закону;

- *бесіда*, як метод, передбачає використання попереднього досвіду здобувачів вищої освіти з певної галузі знань і на основі цього залучення їх за допомогою діалогу до усвідомлення нових явищ, понять або відтворення вже наявних знань;

- *навчальна дискусія* – метод передбачає проведення навчальних групових дискусій/обговорень з певної проблеми в малих групах; використовується для стимулювання пізнавального інтересу, залучення здобувачів вищої освіти до активного обговорення різноманітних наукових точок зору з тієї чи іншої проблеми, спонукання їх до осмислення різних підходів, до аргументації чужої і своєї позиції;

- *лекція* – передбачає розкриття у словесній формі сутності явищ, наукових понять, процесів, які знаходяться між собою в логічному зв'язку, об'єднані загальною темою; використовується для забезпечення закінченості і цілісності сприйняття здобувачами вищої освіти навчального матеріалу в його логічних опосередкуваннях і взаємозв'язках по темі в цілому;

2) *наочні методи* (джерелом знань яких є спостережувані предмети, явища, наочні посібники):

- *ілюстрація* – передбачає розкриття сутності предметів і процесів через їх символічне зображення; використовується для показу здобувачам вищої освіти ілюстративних посібників, плакатів, таблиць, графіків, схем, зарисовок на дошці, моделей і т.п.;

- *демонстрація* – метод, який характеризується рухомістю засобу демонстрування; використовується для показу здобувачам вищої освіти предметів і процесів в натурі і динаміці (наприклад, перегляд навчального кінофільму, презентації);

3) *практичні методи* (здобувачі вищої освіти отримують знання і виробляють вміння, виконуючи практичні дії, які сприяють формуванню та закріпленню практичних умінь при застосуванні раніше набутих знань). При викладанні курсу «Менеджмент підприємств у сфері послуг» використовуються наступні практичні методи:

- *практична робота* – для використання набутих знань у розв'язанні практичних завдань;

- *вправа* – для повторного виконання розумової або практичної дії з метою оволодіння нею або підвищення її якості;

- *аналітичний метод* – мисленнєвого або практичного розкладу цілого на частини з метою вивчення їх суттєвих ознак;

- *індуктивний метод* – для вивчення явищ від одиничного до загального;

- *дедуктивний метод* – для вивчення навчального матеріалу від загального до окремого, одиничного;

- *дослідницький метод* – передбачає здобуття знання, дослідження предмету або явища, формулювання висновків і застосовування здобутих знань і навичок у житті, що вимагає від здобувачів вищої освіти максимуму самостійної пошукової, творчої діяльності, розв'язання наукових завдань;

- *проблемна ситуація* – організація навчального процесу, що передбачає створення проблемної ситуації та активну самостійну діяльність здобувачів вищої освіти у її розв'язанні. Це веде до ґрунтовного засвоєння і закріплення наукових положень, розвиває творче мислення і здатність до самостійної діяльності;

- *проблемний виклад* матеріалу – для створення проблемної ситуації

4) *інтерактивні методи* навчання (навчання, побудоване на активній взаємодії викладача та здобувачів вищої освіти):

- *кейс-метод* або *метод ситуаційних вправ* – метод, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності здобувачів вищої освіти,

сприяє розвитку винахідливості, вмінню вирішувати проблеми, розвиває здібності проводити аналіз і діагностику проблем;

- *ділова гра* – метод пошуку рішень в умовній проблемній ситуації, що застосовується як метод активного навчання її учасників з метою вироблення у них навичок прийняття рішень в нестандартних ситуаціях, а також як засіб тестування здібностей;

- *метод модерації* – метод, що дає змогу організувати інтерактивне спілкування, структуруючи та спрямовуючи групову роботу; спрямований на груповий пошук причин виниклої ситуації (проблеми), виявлення ймовірних наслідків і визначення шляхів вирішення ситуації;

- *інтелект-карта* – це спосіб зображення процесу мислення за допомогою схем і образів, що допомагає здобувачам вищої освіти вирішувати завдання та підвищувати якість навчання.

10. Очікувані результати навчання з дисципліни

Програмні результати навчання	Очікувані результати навчання з дисципліни
ПРН4 Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень	<ul style="list-style-type: none"> - знання теоретичних основ менеджменту невиробничої сфери; - знання організаційно-економічних засад менеджменту сфери послуг, його специфіки, цілей, завдань і методів; - узагальнити практику управління і визначення конкретних шляхів ефективного використання ресурсів підприємства сфери обслуговування; - володіння способами, методами, формами організації виробництва та реалізації послуг у ринковому середовищі.
ПРН6 Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень	<ul style="list-style-type: none"> - обґрунтування управлінських рішень шляхом зниження рівня невизначеності економічних ситуацій та оцінки альтернатив розвитку підприємства на основі знання основних нормативно-правові актів та положень законодавства, принципів та методів антикризового управління малим та середнім підприємством, що націлене на забезпечення стабільного, успішного господарювання; - вміти самостійно обґрунтовувати та визначати мету та завдань особистої та колективної діяльності на основі знання про закономірності здійснення економічних процесів і бізнес-відносин, причинно-наслідкові зв'язки у явищах економічного життя та наслідки їх впливу на економічний порядок на підприємстві сфери послуг.
ПРН 11 Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації	<ul style="list-style-type: none"> - володіння засобами управління на підприємстві сфери послуг; - володіння практичними навичками щодо організації, управління, раціоналізації, диверсифікації процесів реалізації послуг; - вміти організувати виконання планів, програм підприємства у сфері послуг; - знати особливості конкурентних стратегій на ринку послуг; - вміти використовувати практичний досвід вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування; - володіти питаннями групової динаміки, влади, впливу та

	лідерства в управлінні, організаційної культури підприємств обслуговування та ефективності сервісного менеджменту; - вміти застосовувати структурні і міжособові способи управління конфліктними ситуаціями в малих та середніх організаціях.
--	--

11. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів з дисципліни «Менеджмент підприємств у сфері послуг», згідно Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка»* є:

- залік / екзамен;
- поточне усне опитування;
- оцінка виконання практичних завдань;
- стандартизовані тести;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- розрахункові роботи;
- оцінка виконання та захисту контрольної роботи (для заочної форми навчання)
- інші види індивідуальних та групових завдань;
- підсумковий контроль у формі заліку.

* Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка» / Укладачі: С.Б. Беліков та ін. Запоріжжя: Навчальний відділ, Навчально-методичний відділ, НУ «Запорізька політехніка». 2019. 18 с.

12. Критерії оцінювання

Згідно з Положенням про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка»**, контрольні заходи включають в себе вхідний, поточний, рубіжний (модульний, тематичний, календарний), відстрочений, підсумковий та семестровий контроль, а також комплексні контрольні роботи та ректорські контрольні роботи.

Система контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Управління інноваціями» включає в себе вхідний, поточний, рубіжний та підсумковий контроль. Також, за окремим наказом ректора, може проводитись ректорський контроль знань здобувачів вищої освіти.

Вхідний контроль проводиться на початку вивчення нового курсу з метою визначення рівня підготовки здобувачів вищої освіти з дисциплін, які забезпечують цей курс. Контроль проводиться на першому занятті за завданнями, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Для дисципліни «Менеджмент підприємств у сфері послуг» такими дисциплінами є «Економічна теорія», «Економіка і фінанси підприємства».

За результатами вхідного контролю розробляються заходи з надання індивідуальної допомоги здобувачам вищої освіти, коригування освітнього процесу.

Поточний контроль проводиться викладачами під час аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки здобувачів вищої освіти до виконання конкретної роботи.

Об'єктами поточного контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Менеджмент підприємств у сфері послуг» є:

- відвідування лекційних та практичних занять;

- систематичність та активність роботи на практичних заняттях;
- виконання обов'язкових завдань самостійної роботи;
- виконання індивідуальних дослідницьких завдань (за вибором здобувача вищої освіти або викладача);
- участь в конференціях, конкурсах наукових робіт та інноваційних проєктів, олімпіадах.

Для здобувачів вищої освіти *денного відділення* поточний контроль та оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за наступними напрямками:

- робота на лекціях (присутність на лекційних заняттях, участь в експресопитуванні (тестуванні); участь у навчальній дискусії);
- робота на практичних заняттях (присутність на заняттях, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни, усне опитування, тестування, рішення практичних задач, участь у навчальній дискусії, обговоренні ситуаційного завдання, участь у діловій грі, тощо).

**** Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка»**/ Укладачі: В.Г. Прушківський, С.Т. Яримбаш, В.Л. Грешта, А.В. Пархоменко, С.І. Шило, О.О. Каплієнко, О.В. Коваленко, О.В. Лапкіна, П.В. Сахно, О.М. Стеценко, Н.Л. Ніколаєва, О.В. Савельєва, Л.М. Шило, О.В. Шепель, О.С. Калюжна, Є.О. Фасоль. - Запоріжжя: Навчальний відділ, Навчально-методичний відділ НУ «Запорізька політехніка». 2019. 59 с.**

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією під час проведення заліку і враховуються викладачем при визначенні результатів рубіжного контролю та підсумкової оцінки з дисципліни.

Рубіжний (модульний, тематичний, календарний) контроль – це контроль знань здобувачів вищої освіти після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни. Проводиться у вигляді модульної контрольної роботи або за результатом поточного контролю.

Підсумковий контроль з дисципліни проводиться з метою оцінювання результатів навчання на певному освітньому ступені або на окремих його завершених етапах за 100-бальною системою, національною шкалою та шкалою СКТС.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль з дисципліни «Менеджмент підприємств у сфері послуг» проводиться у формі семестрового заліку в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою навчальної дисципліни, і в терміни, встановлені робочим навчальним планом, індивідуальним навчальним планом здобувача вищої освіти. Завдання заліку включають теоретичні питання з курсу та практичне завдання.

Також передбачається **порядок зарахування пропущених занять**: усне відпрацювання пропущеної теми на встановлених за графіком викладача консультаціях з наданням конспекту лекційного або практичного заняття.

Підсумкова оцінка із дисципліни, яка виставляється в залікову відомість, є сумою балів за різні види навчальної роботи.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

Під час контролю враховуючи види робіт, які надані в таблиці.

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ				
Види роботи		Кількість	Оцінка за 1 вид роботи	Всього за вид
1 Письмова робота				
1.1	Тести	3	3	9
1.2	Задачі	2	15	30
1.3	Теоретичні питання	2	10	20
	УСЬОГО	7	-	59
2 Робота студента на протязі модульного тижня				
2.1	Конспект лекцій	1	5	5
2.2	Рішення і здані задачі (1 комплект)	4	4	16
2.3	Робота в аудиторії (оцінки, які студент отримував на занятті)	1	5	5
2.4	Тести для поточного контролю	1	5	5
2.5	Самостійна робота студента	1	5	5
2.6	Присутність на занятті	1	5	5
	УСЬОГО	6	-	41
	РАЗОМ			100 балів

Підсумковий контроль визначається як середня двох контролів за перший та другий модулі.

Розподіл балів, які отримують студенти при поточному оцінюванні знань (залік)

Поточне тестування та самостійна робота												Сума
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль №2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	10	T11	T12	
8	8	9	8	8	9	8	8	9	8	8	9	100

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
70-74	D	задовільно	
60-69	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

13. Методичне забезпечення

1. Текст (конспект) лекцій з дисципліни «Менеджмент підприємств в сфері послуг» для студентів денного й заочного відділень спеціальностей 073 «Менеджмент»,

освітня програма «Менеджмент організацій і адміністрування». Укл.: Л.В. Шитікова. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2020. 116с.

2. Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Менеджмент підприємств у сфері послуг» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» денного відділення. Укл.: Л.В.Шитікова. Запоріжжя: ЗНТУ, 2020.

3. Методичні вказівки до виконання контрольних робіт з дисципліни «Менеджмент підприємств у сфері послуг» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» заочного відділення.. Укл.: Л.В.Шитікова. Запоріжжя: ЗНТУ, 2020.

14. Рекомендована література

Базова

1. Поважний С.Ф. Менеджмент у сфері послуг. Донецьк : ВІК, 2004. 526с.
2. Шевченко Л. С., Гриценко О. А., Макуха С. М. Менеджмент : навч. посіб. Х. : Право, 2013. 216 с
3. Довгань Л.Є., Малик І.П, Мохонько Г.А., Шкробот М.В. «Менеджмент організацій»: навчальний посібник. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського, 2017.
4. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг. Навчальний посібник. Київ. Центр учбової літератури. 2012. 384 с.
5. Балашов А. М. Сучасний менеджмент у питаннях і відповідях. Навчальний посібник. Київ. Алерта. 2018. 620 с.
6. Альшина І.В. Маркетинг для менеджерів: Учеб. посібник М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003. 456 с.
7. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник. Київ: Знання, 2012. 342 с.
8. Челенков А.П. Маркетинг послуг. М.: Центр маркетингових досліджень та менеджменту, 2002.

Допоміжна

1. Джефрі К. Лайкер. Філософія тойота. 14 принципів роботи злагодженої команди. Київ. “Наш формат”, 2017. 424 с.
2. Крупський О. П. Особливості управління підприємством сфери послуг. [Електронний ресурс] Режим доступу: http://confcontact.com/2014_04_25_ekonomika_i_menedgment/tom1/27_Krupsky.htm
3. Шитікова Л.В., Войтенко С.В. Working time management as a method of improving the efficiency of service workers (Управління робочим часом як метод підвищення ефективності роботи працівників сфери послуг). Економічний вісник Національного Університету «Запорізька політехніка». Розділ «Математичні методи, моделі та інформаційні технології в економіці». № 1 (2020). С. 58-64.
4. Пуліна Т. В., Шитікова Л.В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1844> (дата звернення: 02.12.2020). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4
5. Пілюшенко В. Л., Араkelова І. О. Стратегія інноваційного управління сферою послуг на основі маркетингового підходу[Електронний ресурс] Режим доступу: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/33804/1/Pilyushenko_Araketova_sfera_posluh.pdf
6. Зайцев В.Є. Тенденції та особливості розвитку посткризового світового ринку послуг в умовах глобалізації. [Електронний ресурс] Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vamsu_econ/2011_2/Zaitcev.htm.

7. Кухарская Н.А. Диагностика рынка услуг Украины и его региональные приоритеты [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekonomist/2010_3/51_54.pdf.
8. Кучин С.П., Сарматичка Н.В. Особенности та перспективи розвитку ринку послуг в Україні [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vbumb/2011_3/6.pdf.
9. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия; пер. с англ. М. : Издательский дом «Вильямс», 2005. 1008 с.
10. Матвій М.Я. Тенденції розвитку ринку послуг України [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/VDU_ekon/2011_1_SV/tom1/238.pdf.
11. Моргулець О.Б., Клеща Л.М. Сфера послуг України: реалії Вісник КНУТД. 2009. № 3. С. 154-159.
12. Остафійчук Я.В. Питання актуалізації наукових засад розвитку сфери послуг [Электронный ресурс] Ефективна економіка. 2011. № 12. Режим доступа: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
13. Моргулець, О.Б. Динаміка розвитку сфери послуг України. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент. 2015. Вип. 11. С. 194-197.
14. Альошкін, С.Л. Методологічні основи управління якістю надання побутових послуг // Економічний вісник Донбасу № 3(29), 2012. С. 175-178.
15. Барканов, В.І., Кузмич О.Г. Факторний аналіз попиту та пропозиції на внутрішньому ринку товарів і послуг. Національне господарство України: теорія та практика : зб. наук. праць. К. РВПС України НАН України, 2010. С. 29-36.
16. Яновицька, Г. Право споживача на належну якість продукції. Вісник Національної академії прокуратури України. 2015. № 3. С. 46-50.
17. Тімар І.В. Особливості формування іміджу вітчизняних підприємств сфери послуг. 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.
18. Оліфіренко, Л. Д. Структурні зв'язки інституціонального механізму регулювання розвитку суб'єктів господарювання. Економічний часопис – XXI. науковий фаховий журнал. №155(11-12).2015.С. 51-54.
19. Olifirenko, L. D. Functional Review of Institutional Mechanism in the Context of Interrelations of Mechanisms of Regulation of Business Entities Development. Scientific Bulletin of Polissia.2017. 3(11), P. 1, 136-144.
20. Shkarlet, S.M., Oliychenko Igor, Ditkovska Maryna. Quality Management: educational manual. Chernihiv: Chernihiv National University of Technology, 2018. 216 p.

Інформаційні ресурси

1. Законодавство України. Режим доступа : [http:// zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=a](http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=a)
2. Інформаційні матеріали сайту “Електронна Україна”. Режим доступа : <http://www.e-ukraine.biz/index.html>
3. <http://business.nauu.kiev.ua/course/view.php?id=793>
4. <http://forbes.ua/ua/opinions/1379895-strategichne-upravlinnya-scenariyi-majbutnogo> <http://www.niss.gov.ua/catalogue/30/>
5. <http://www.business-inform.net/main/>
6. <http://cyberleninka.ru/search>
7. <http://www.problecon.com/thematic-search/?theme=economics-and-enterrprisemanagemen>