



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Сервіс-менеджмент»

Ступінь вищої освіти – Бакалавр
Спеціальність: 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Менеджмент»
Рік навчання: 4, семестр: 8
Форма навчання: денна
Кількість кредитів ЄКТС: 6
Мова викладання: українська

Лектор курсу

Резнік Надія Петрівна, доктор економічних наук, професор,
професор кафедри менеджменту ім. проф. Й.С. Завадського

**Контактна
інформація лектора
(e-mail)**

e-mail: nadya-reznik@ukr.net

Сторінка курсу в eLearn

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Сервіс-менеджмент 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 сервісних фірм; 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.

Мета вивчення дисципліни – надання студенту таких можливостей та переваг: уміння класифікувати та систематизувати послуги; розуміння основних принципів побудови систем та структур управління сервісною діяльністю на різних підприємствах; формування наукового світогляду щодо існуючого досвіду у напрямі сервісного обслуговування.

Компетентності ОП:

Інтегральна компетентність (ІК): здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук..

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 3 Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5 Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 8 Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК 13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.

СК 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

СК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.

СК 4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.

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

СК 6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

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

ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції/ лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
8 семестр				
Модуль 1. Теоретичні основи сервісного управління підприємствами				
Тема 1. Організація і технологія надання послуг як об'єкт вивчення дисципліни «Сервіс-менеджмент»	4/4	Розуміти поняття тетраедр операцій. Вміти визначити основні моделі проведення операцій для виробництва та поставок та основні моделі проведення операцій для транспортування та сервісу. Знати класифікацію та загальна характеристика послуг. Систематизувати послуги за сферою споживання. Знати принципи сучасного сервісу. Вміти визначати передпродажний сервіс та післяпродажний сервіс.	Обговорення і дискусія на основі вивченого лекційного матеріалу, самостійного опрацювання першоджерел та рекомендованих інформаційних джерел. Підготовка доповідей та презентацій до семінарського заняття, рефератів.	20
Тема 2. Державне регулювання у сфері послуг	2/2	Знати основні операції з надання послуг та операції купівлі продажу послуг. Розуміти особливості державного регулювання ринку послуг. Знати функції держави у регулюванні ринку послуг та законодавче регулювання національних сфер послуг. Розрізняти пряме обмеження та ембарго на імпорт окремих видів послуг.	Вирішення та обговорення ситуаційного завдання. Виконання практичних завдань в elearn.	10
Тема 3. Технологія менеджменту в сфері сервісу	2/4	Розуміти стратегію розвитку організації. Вміти застосовувати методики з організації діяльності із розробки стратегії. Знати сутність управлінських рішень та вміти описати процес прийняття рішень по наданню послуг. Розумітися на інформаційному забезпеченні менеджменту у сфері сервісу.		20

Тема 4. Управління виробництвом на підприємствах сервісу	2/2	Знати основні підсистеми: забезпечення, планування та контролю. Розуміти сутність процесу управління виробничою системою та розрізняти види виробничих систем. Розуміти поняття інноваційного процесу, основні його етапи. Знати мотиви прийняття рішень щодо впровадження нового виробу.		20
Тема 5. Ресурсне забезпечення менеджменту послуг	2/2	Розуміти особливості змісту і форми послуг, а також технології їх надання (купівлі -продажу). Знати економічну та організаційну суть ресурсного забезпечення послуг. Вміти охарактеризувати чинники, що впливають на управління ресурсним забезпеченням послуг. Конкретизувати чинники впливу на розвиток сфери матеріальних і нематеріальних послуг. Розуміти значення ресурсного забезпечення менеджменту послуг.		
Тест до модуля 1				30
Разом за змістовим модулем 1	12/14			100
Модуль 2. Характеристика основних видів сервіс менеджменту				
Тема 6. Управління персоналом на підприємствах сфери сервісу	4/4	Розуміти як класифікують стилі керівництва. Обґрунтовувати причини виникнення конфлікту. Вміти аналізувати способи управління конфліктом. Вміти аналізувати принципи та методи боротьби зі стресом. Знати основні типи темпераменту. Розумітися у діловому спілкуванні.	Обговорення і дискусія на основі вивченого лекційного матеріалу, самостійного опрацювання першоджерел та	15
Тема 7. Управління якістю послуг	2/2	Знати стандарти та визначати якість обслуговування. Розуміти критерії якості роботи організації. Визначати вплив якості послуг на результати роботи підприємства. Вміти систематизувати процеси управління якістю та її функції. Розумітися у тенденціях удосконалення сучасного технічного сервісу.	рекомендованих інформаційних джерел. Підготовка доповідей та презентацій до семінарського заняття, рефератів. Вирішення та	15
Тема 8. Організація і технологія надання побутових послуг	2/4	Відрізняти комплексну експертизу якості побутових послуг та оперативну експертизу якості побутових послуг. Знати види експертизи побутових послуг. Знати порядок розрахунків за надані побутові послуги та порядок оплати вартості побутових послуг. Вміти визначати результативність показників діяльності підприємств сфери побутового обслуговування.	обговорення ситуаційного завдання. Виконання практичних завдань в elearn	10
Тема 9. Організація і технологія надання соціально-культурних послуг	2/4	Вміти використовувати технологію надання оздоровчих послуг, а також послуг фізичної культури та спорту. Знати особливості		10

		організації і технології надання туристичних послуг. Розумітися на особливостях надання наукових, науково - технічних послуг та освітніх послуг. Знати форми та методи реалізації послуг у сфері культури.	
Тема 10. Технологія надання житлово-комунальних послуг	2/4	Знати загальну характеристику житлово-комунальних послуг. Вміти характеризувати комунальні послуг. Розумітися на наданні послуг газопостачання, водопостачання і водовідведення. Розумітися на структурі житлового фонду країни. Знати на які державні органи покладено управління і контроль за діяльністю підприємств житлово-комунального господарства. Знати які функції виконують комунальні підприємства і які послуги вони надають населенню.	10
Тема 11. Особливості надання послуг пасажирського транспорту та зв'язку	2/4	Знати про особливості послуг повітряного, автомобільного транспорту, послуги міського електротранспорту. Розуміти особливості державного регулювання транспортних послуг. Знати види послуг зв'язку та особливості їх надання.	10
Тест до модуля 2			30
Разом за змістовим модулем 2	12/22		100
Всього за навчальну роботу	$0,7 \cdot (R_{ЗМ1} + R_{ЗМ2})$ = ----- 2		$R_{НР}$ 70
Підсумкова атестація (екзамен)			30
Всього за курс	$R_{ДИС} = R_{НР} + R_{АТ}$		100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<i>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</i>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу викладачів, які забезпечують курс, за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<i>Політика щодо академічної доброчесності:</i>	Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових контрольних робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.
<i>Політика щодо відвідування:</i>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально в дистанційному режимі (у онлайн формі за погодженням із деканом факультету і лектором курсу).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів
90-100	Відмінно
74-89	Добре
60-73	Задовільно
0-59	Незадовільно

Рекомендовані джерела інформації

Основна

1. Балашов А. М. Сучасний менеджмент у питаннях і відповідях. Навчальний посібник. Київ. Алерта. 2018. 620 с.

Допоміжна

2. Батиров М. 45 татуювань менеджера. Правила керівника. Пер. з англ. К.: Фабула. 2021. 302 с.

3. Гребенюк М. Відділ продажів по захопленню ринку. Вид-цтво «Форс». К.: Форс. 2018. 208 с.

4. Кеннеді Д. Жорсткі продажі. Примусьте людей купувати за будь-яких обставин. Д. Кеннеді: Пер. з англ. К.: Видавництво «Наш Формат». 2019. 452 с.

Інформаційні ресурси

Офіційні INTERNET сайти, законодавчі та нормативні акти, періодичні видання, статистичні дані.

5. Литвиненко Г. Система менеджменту освіти та сервісного обслуговування закладів освіти в умовах територіальних громад. Нова педагогічна думка. 2018. № 2. С. 22-24. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npd_2018_2_6.

6. Клієнт-орієнтований менеджмент: навч. посіб. для здобувачів усіх форм навч. освіт. рівня «бакалавр» зі спец. 073 Менеджмент. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 90 с. Режим доступу: https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/662068/mod_resource/content/1/%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BE%D1%80-%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%202019%20%281%29.pdf