

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**
Кафедра менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського

ЗАТВЕРДЖЕНО
Факультет аграрного менеджменту
«18» червня 2026 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«СЕРВІС-МЕНЕДЖМЕНТ»**

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Менеджмент»

Факультет аграрного менеджменту

Розробники: Вікторія СОТНИК, доцент кафедри менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського кандидат економічних наук, старший дослідник

Київ – 2026 р.

Опис навчальної дисципліни «Сервіс-менеджмент»

Метою навчальної дисципліни є формування у майбутніх фахівців комплексу теоретичних знань і практичних навичок щодо процесу сервісного управління в підприємствах для досягнення поставлених цілей. Завданням навчальної дисципліни є теоретична і практична підготовка здобувачів вищої освіти з питань сервісного обслуговування підприємств як сучасного підходу в менеджменті; розуміння можливостей та шляхів використання знань з принципів побудови системи та структур управління сервісною діяльністю на різних підприємствах для вирішення завдань організації та підвищення її конкурентоспроможності.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, ступінь вищої освіти		
Ступінь вищої освіти	<i>бакалавр</i>	
Галузь знань	<i>07 Управління та адміністрування</i>	
Спеціальність	<i>073 Менеджмент</i>	
Освітня програма	<i>Менеджмент</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибіркова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	<i>екзамен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Курс (рік підготовки)	4	-
Семестр	8	-
Лекційні заняття	<i>24 год.</i>	<i>- год.</i>
Практичні, семінарські заняття	<i>36 год.</i>	<i>- год.</i>
Лабораторні заняття	<i>- год.</i>	<i>- год.</i>
Самостійна робота	<i>120 год.</i>	<i>- год.</i>
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	<i>5 год.</i>	-

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета - формування у майбутніх фахівців комплексу теоретичних знань і практичних навичок щодо процесу сервісного управління в підприємствах для досягнення поставлених цілей.

Перелік навчальних дисциплін, які передують вивченню - «Управління якістю», «Менеджмент організацій».

Набуття компетентностей:

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):

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.

2. Програма та структура навчальної дисципліни «Сервіс-менеджмент»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин								
	денна форма					заочна форма			
	тижні	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
			л	п	с.р.		л	п	с.р.
Модуль 1. Теоретичні основи сервіс-менеджменту									
Тема 1. Теоретичні аспекти сервіс-менеджменту	1-2/1-2		4	6	60				
Тема 2. Державне регулювання у сфері послуг	3-4/3-4		4	6					
Тема 3. Сервіс-менеджмент в загальній системі управління	5-6/5-6		4	6					
Разом за модулем 1		90	12	18	60				
Модуль 2. Сервіс-управління в підприємстві									
Тема 4. Методи та інструменти сервіс-управління	7-8/7-8		4	6	60				
Тема 5. Організація сервіс-управління в підприємстві	9-10/9-10		4	6					
Тема 6. Управління якістю послуг	11-12/11-12		4	6					
Разом за модулем 2		90	12	18	60				
Усього годин		180	24	36	120				

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні аспекти сервіс-менеджменту	4
2	Тема 2. Державне регулювання у сфері послуг	4
3	Тема 3. Сервіс-менеджмент в загальній системі управління	4
4	Тема 4. Методи та інструменти сервіс-управління	4
5	Тема 5. Організація сервіс-управління в підприємстві	4
6	Тема 6. Управління якістю послуг	4
	Разом	24

4. Теми практичних, семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Семінарське заняття 1. Теоретичні аспекти сервіс-менеджменту	4
2	Практичне заняття 1. Роль та значення сервіс-менеджменту	2
3	Семінарське заняття 2. Державне регулювання у сфері послуг	4
4	Практичне заняття 2. Функції держави у сфері послуг	2

5	Семінарське заняття 3. Сервіс-менеджмент в загальній системі управління	2
6	Практичне заняття 3. Місце сервіс-менеджмент в системі управління підприємства	4
7	Семінарське заняття 4. Методи та інструменти сервіс-управління	2
8	Практичне заняття 4. Використання різних методів та інструментів сервіс-управління в практичній діяльності підприємства	4
9	Семінарське заняття 5. Організація сервіс-управління в підприємстві	2
10	Практичне заняття 5. Створення практичних кейсів сервіс-управління в підприємстві	4
11	Семінарське заняття 6. Управління якістю послуг	2
12	Практичне заняття 6. Система управління якістю послуг	4
	Разом	36

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Самостійна робота 1. Теоретичні основи сервіс-менеджменту	60
2	Самостійна робота 2. Сервіс-управління в підприємстві	60
	Разом	120

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

(вибрати необхідне чи доповнити)

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист практичних робіт.

7. Методи навчання *(вибрати необхідне чи доповнити)*:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного навчання;
- метод перевернутого класу, змішаного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму
- метод гейміфікованого навчання.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. <i>Теоретичні основи сервіс-менеджменту</i>		
Семінарське заняття 1. Теоретичні	ПРН 3, 8	5

аспекти сервіс-менеджменту	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.	
Практичне заняття 1. Роль та значення сервіс-менеджменту		15
Семінарське заняття 2. Державне регулювання у сфері послуг		5
Практичне заняття 2. Функції держави у сфері послуг		10
Семінарське заняття 3. Сервіс-менеджмент в загальній системі управління		5
Практичне заняття 3. Місце сервіс-менеджменту в системі управління підприємства		10
Самостійна робота 1		20
Модульна контрольна робота 1		30
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Сервіс-управління в підприємстві		
Семінарське заняття 4. Методи та інструменти сервіс-управління	ПРН 8, 11 Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.	5
Практичне заняття 4. Використання різних методів та інструментів сервіс-управління в практичній діяльності підприємства		15
Семінарське заняття 5. Організація сервіс-управління в підприємстві		5
Практичне заняття 5. Створення практичних кейсів сервіс-управління в підприємстві		10
Семінарське заняття 6. Управління якістю послуг		5
Практичне заняття 5. Система управління якістю послуг		10
Самостійна робота 2		20
Модульна контрольна робота 2		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 * 0,7 \leq 70$	
Екзамен/залік	30	
Всього за курс	$(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100$	

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени/заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи у вигляді доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.
Політика щодо відвідування	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).

9. Навчально-методичне забезпечення:

1. Електронний навчальний курс навчальної дисципліни «Сервіс-менеджмент» (на навчальному порталі НУБіП України eLearn – URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5606>).

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А., Жилко О.В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. *Актуальні проблеми інноваційної економіки*. 2021. № 2. С. 38-43. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apie_2021_2_9.
2. Кащена Н.Б., Нестеренко О.О. Формування інформаційно-аналітичного сервісу управління підприємством торгівлі. *Бізнес-навігатор*. 2022. Вип. 2. С. 126-131. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2022_2_21.
3. Ланде Д., Страшной Л., Дрямов О., Фегер А. Формування сценаріїв діяльності на базі сервісів генеративного штучного інтелекту. *Artificial Intelligence*. 2023. № 3. С. 94-103. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/II_2023_3_10.
4. Нестеренко О.О., Кащена Н.Б. Модернізація системи інформаційно-аналітичного сервісу бізнес-адміністрування. *Бізнес-навігатор*. 2022. Вип. 3. С. 149-154. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2022_3_28.
5. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2022. Вип. 100(2). С. 238-249. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/zhpumus_2022_100\(2\)_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/zhpumus_2022_100(2)_25).
6. Угоднікова О.І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій: Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. 2023. 90 с.
7. Шаров В.В. Сервісно-орієнтована бізнес-модель як чинник стратегічного управління підприємством. *Economic synergy*. 2023. Iss. 3. С. 8-24.