

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

ЗАТВЕРДЖЕНО
Факультет аграрного менеджменту
«05» червня 2025 р.

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

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Менеджмент»

Факультет аграрного менеджменту

Розробники: доцент кафедри менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського кандидат економічних наук Сотник Вікторія Вікторівна

Київ – 2025 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	бакалавр	
Галузь знань	07 Управління та адміністрування	
Спеціальність	073 Менеджмент	
Освітня програма	Менеджмент	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибіркова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	екзамен	
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	24 год.	- год.
Практичні, семінарські заняття	24 год.	- год.
Лабораторні заняття	- год.	- год.
Самостійна робота	102 год.	- год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	-

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.

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 7. Здатність спілкуватися іноземною мовою

ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

ПРН 6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.

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. <i>Теоретичні основи сервіс-менеджменту</i>									
Тема 1. Теоретичні аспекти сервіс-менеджменту	1-2/1-2		4	4	51				
Тема 2. Державне регулювання у сфері послуг	3-4/3-4		4	4					
Тема 3. Сервіс-менеджмент в загальній системі управління	5-6/5-6		4	4					
Разом за модулем 1		75	12	12	51				
Модуль 2. <i>Сервіс-управління в підприємстві</i>									
Тема 4. Методи та інструменти сервіс-управління	7-8/7-8		4	4	51				
Тема 5. Організація сервіс-управління в підприємстві	9-10/9-10		4	4					
Тема 6. Управління якістю послуг	11-12/11-12		4	4					
Разом за модулем 2		75	12	12	51				
Усього годин		150	24	24	102				

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	2
2	Практичне заняття 1. Роль та значення сервіс-менеджменту	2
3	Семінарське заняття 2. Державне регулювання у сфері послуг	2
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	2
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	2
9	Семінарське заняття 5. Організація сервіс-управління в підприємстві	2
10	Практичне заняття 5. Створення практичних кейсів сервіс-управління в підприємстві	2
11	Семінарське заняття 6. Управління якістю послуг	2
12	Практичне заняття 6. Система управління якістю послуг	2
	Разом	24

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Самостійна робота 1. Теоретичні основи сервіс-менеджменту	51
2	Самостійна робота 2. Сервіс-управління в підприємстві	51
	Разом	102

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. Теоретичні основи сервіс-менеджменту		
Семінарське заняття 1. Теоретичні аспекти сервіс-менеджменту	ПРН 5 Розуміти основні аспекти сервіс-управління в організації. Знати сутність, значення, основні функції сервіс-управління; вміти класифікувати та систематизувати послуги; виділяти місце сервіс-управління на різних підприємствах; формувати систему та структуру управління сервісною діяльністю. Використовувати отримані навички під час управління послугами підприємства.	10
Практичне заняття 1. Роль та значення сервіс-менеджменту		10
Семінарське заняття 2. Державне регулювання у сфері послуг		10
Практичне заняття 2. Функції держави у сфері послуг		5
Семінарське заняття 3. Сервіс-менеджмент в загальній системі управління		10
Практичне заняття 3. Місце сервіс-менеджменту в системі управління підприємства		5
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 6 Розуміти ринок послуг та його основні можливості. Знати підходи до управління сервісом та продажами на різних етапах: закупівлі, постачання продукції, експлуатації товару. Вміти здійснювати управління якістю логістичного сервісу підприємства, проводити своєчасний контроль сервісного підприємства, використовувати інформаційні технології для створення і розподілу знань.	10
Практичне заняття 4. Використання різних методів та інструментів сервіс-управління в практичній діяльності підприємства		10
Семінарське заняття 5. Організація сервіс-управління в підприємстві		10
Практичне заняття 5. Створення практичних кейсів сервіс-управління в підприємстві		5
Семінарське заняття 6. Управління якістю послуг		10
Практичне заняття 5. Система управління якістю послуг		5
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., Феєр 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.