



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«СЕРВІС-МЕНЕДЖМЕНТ»

Ступінь вищої освіти - Бакалавр

Спеціальність 073 Менеджмент

Освітня програма «Менеджмент»

Рік навчання 4, семестр 8

Форма здобуття вищої освіти денна, заочна

Кількість кредитів ЄКТС: 6

Мова викладання: українська

Лектор навчальної
дисципліни

Контактна інформація

лектора (e-mail)

URL ЕНК на навчальному
порталі НУБіП України

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

v.sotnyk@nubip.edu.ua

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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.

Компетентності навчальної дисципліни:

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 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.

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

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

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

Програмні результати навчання навчальної дисципліни:

ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

ПРН 7. Виявляти навички організаційного проектування.

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/ лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оці- нюва- ння
8 семестр				
Змістовий модуль 1				
Тема 1. Теоретичні аспекти сервіс- менеджменту	4/6	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.	Підготовка доповідей, презентацій до семінарського заняття. Виконання практичного завдання, самостійної роботи в elearn.	20
Тема 2. Державне регулювання у сфері послуг	4/6			20
Тема 3. Сервіс- менеджмент в загальній системі управління	4/6			30
Тест до модуля 1				30
Разом за змістовим модулем 1				100
Змістовий модуль 2				
Тема 4. Методи та інструменти сервіс- управління	4/6	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.	Підготовка доповідей, презентацій до семінарського заняття. Виконання практичного завдання, самостійної роботи в elearn.	20
Тема 5. Організація сервіс- управління в підприємстві	4/6			25
Тема 6. Управління якістю послуг	4/6			25
Тест до модуля 2				30
Разом за змістовим модулем 2				100
Всього за навчальну роботу				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

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 викладачів, які забезпечують курс, за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності:	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 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).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

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

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.