

ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Декан факультету економіки та підприємництва

 Салькова І.Ю.

« 03 » вересня 20 19 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВІСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

РОЗГЛЯНУТО
на засіданні Ради Студентського
Самоврядування
факультету економіки та підприємництва
Протокол № 1 від
« 02 » вересня 2019р.

РОЗГЛЯНУТО
на засіданні
Вченої Ради факультету
економіки та підприємництва
Протокол № 1 від
« 21 » серпня 2019р.

Вінниця 2019 р.

Відомості про викладача, який викладає навчальну дисципліну

Іващенко Анна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму, електронна адреса: annaiivah@ukr.net

1. Опис навчальної дисципліни

ВПП 16.2 «Менеджмент сервісних організацій»

кількість кредитів ЄКТС – 4;

кількість годин – 120 годин, у тому числі 38 аудиторних годин, 82 години самостійна робота;

2. Час і місце проведення навчальної дисципліни

Термін викладання – один семестр, I семестр.

3. Пререквізити і постреквізити навчальної програми

- «Менеджмент сервісних організацій» належить до вибіркової навчальної дисципліни, освітній компонент циклу професійної підготовки;

- при вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін (пререквізитів): Вивчення дисципліни «Управління споживчою поведінкою у сфері туризму» ґрунтується на раніше отриманих студентами знаннях, практичних навичках та вміннях з дисциплін "Менеджмент готельно-ресторанного господарства", "Маркетинг", "Управління якістю продукції та послуг в ГРГ", "Менеджмент в туризмі", "Комунікативний менеджмент" тощо.

- основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Управління проектами в готельному та ресторанному бізнесі», «Управління якістю в готелях і ресторанах».

4. Характеристика навчальної дисципліни

4.1. Призначення навчальної дисципліни

В сучасних умовах господарювання теорія і практика менеджменту підприємства набуває особливої значущості. Саме від професійності дій менеджера залежить сьогодні прибутковість будь-якого підприємства. У процесі трансформації економіки України висувають нові вимоги до ефективності менеджменту організацій, зумовлені підприємницькою активністю, зростанням динамічності бізнес-середовища, глобалізацією економічних відносин, розвитком функцій і методів державного регулювання економічних процесів.

Найпоширенішим в сучасній науці є підхід до розподілу менеджменту за напрямками діяльності підрозділів підприємства, а саме: стратегічний менеджмент, інноваційний менеджмент, фінансовий менеджмент, маркетинговий менеджмент та кадровий менеджмент. Між тим, без належної уваги з боку економістів залишається врахування відмінностей менеджменту підприємств сервісної сфери. Як свідчить практика, менеджмент в різних сферах діяльності має свої особливості, які необхідно не тільки приймати до уваги, а й ретельно вивчати. Це дасть змогу підвищити ефективність діяльності підприємств сервісної сфери.

4.2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Менеджмент сервісних підприємств» є надання студентам цілісної і логічно-послідовної системи теоретичних знань про методологію та практику менеджменту діяльності підприємств сфери послуг за умов дії ринкового механізму господарювання.

4.3. Задачі вивчення дисципліни:

розкриття організаційно-економічних засад менеджменту сервісних підприємств, 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 вмінь з

розроблення і організування виконання планів, програм, конкурентних стратегій на ринку послуг.

Зміст навчальної дисципліни

Компетенції, що набуваються при вивченні дисципліни:

- визначати та аналізувати фактори зовнішнього і внутрішнього середовища сервісного підприємства, забезпечувати ефективність діяльності підприємства на ринку послуг з урахуванням впливу цих факторів;
- формувати та використовувати конкурентні переваги підприємства на ринку послуг;
- здійснювати аналіз і планування діяльності підприємства сфери послуг та формувати його стратегію розвитку;
- застосовувати логістичні системи ресурсного забезпечення підприємства сфери послуг;
- організувати діяльність підприємства сфери послуг в цілому та безпосередньо підпорядкованого персоналу на науковій основі;
- організовувати здійснення ефективного контролю на сервісному підприємстві;
- аналізувати і проектувати організаційну і кадрову структуру та структуру управління підприємством сфери послуг;
- визначати технологію розробки й прийняття управлінських рішень, приймати коректні управлінські рішення на основі використання методів менеджменту, коригувати діяльність сервісного підприємства, базуючись на виконанні основних функцій менеджменту.

План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
Атестація 1. Сервісна організація як об'єкт управління				
1	Тема 1. Сутність менеджменту сервісного підприємства	2	2	8
2	Тема 2. Цілі та завдання сервісного менеджменту	2	2	8
3	Тема 3. Функції та процес управління сервісного підприємства	2	2	8
4	Тема 4. Методи управління управління сервісного підприємства	2	2	8
5	Тема 5. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування	2	2	9
Атестація 2. Внутрішній механізм управління сервісного підприємства				
6	Тема 6. Рівні управління сервісного підприємства	2	2	8
7	Тема 7. Планування діяльності сервісного підприємства	2	2	9
8	Тема 8. Стратегічне планування у сфері послуг	2	2	8
9	Тема 9. Результативність та ефективність системи менеджменту сервісного підприємства	2	2	8
10	Тема 10. Управлінський контроль сервісного підприємства	2	2	9
	Разом	20	18	82

5. Самостійна робота студента

Самостійна робота студента ВНАУ є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від обов'язкових занять час.

Графік самостійної роботи

№ з/п	Вид самостійної роботи	Години	Термін виконання	Форма та метод контролю
1	Підготовка до практичних занять	50	щотижнево	Усне та письмове (тестове) опитування
2	Підготовка рефератів	12	4 рази в семестр	Усний захист
3	Виконання індивідуальних завдань	12	3 рази в семестр	Усне опитування
4	Розрахунки та дослідження з використанням комп'ютера	8	2 рази в семестр	Усний захист
	Разом	82	-	-

6. Список основної та додаткової літератури

Основна література

1. Грещак М. Г., Гребешкова О. М. Внутрішній економічний механізм підприємства: навч. – метод. пос. для самост. вивч. дисц. / Грещак М. Г., Гребешкова О. М. – К.: КНЕУ, 2001

2. Сизоненко В. О. Сучасне підприємництво: навч. посіб. / В.О. Сизоненко – К.: «Знання-Прес», 2008

3. Березін О. В. Управління потенціалом підприємства: навч. посіб. / Березін О. В. Дуда С. Т., Міценко Н. Г. – Львів, Магнолія 2006

4. Управління ресурсами підприємства: навч. посіб./ за ред. Ю. М. Ворбйова, Б. І. Холода М.: ИНФРА-М, 2002

Додаткова

1. Апопій В. В. Організація і технологія надання послуг. / Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В.— К.: Академія, 2006. — 311 с.

2. Дорош М. С. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Менеджмент сервісу» для студентів спеціальності «Менеджмент організацій» усіх форм навчання. / Дорош М. С., Сахно Є. Ю. — Ч.: ЧДІЕУ, 2007. — 153 с.

3. Зайцева Н. А. Менеджмент в соціально-культурном сервисе и туризме. / Н.А. Зайцева — М.: Академия, 2005. — 235 с.

4. Кулибанова В. В. Маркетинг: сервисная деятельность. / В.В. Кулибанова — СПб: Питер, 2000. — 240 с.

5. Польшаков В. І. Організація та економіка технічного обслуговування та ремонту машин: Конспект лекцій. / В.І. Польшаков — Ч.: ЧДІЕУ, 2003. — 97 с

Контроль і оцінка результатів навчання

Розподіл балів між формами організації навчального процесу і видами контрольних заходів: поточний контроль – загальна відповідність заявленим компетентностям за результатами практичних та семінарських занять – 50 балів (усний контроль: опитування, бесіди, доповіді, повідомлення на задану тему та ін. та письмовий контроль: контрольна робота в письмовій формі, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовому вигляді та ін.); рубіжний контроль (контрольна робота у письмовій формі) – 20 балів; підсумковий контроль, (іспит в усній або тестовій формі) – 30 балів. Разом: 100 балів. Якщо студент протягом семестру за підсумками поточного та рубіжного контролів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він до іспиту не допускається. Крім того, обов'язковим при мінімальній кількості балів за підсумками поточного та рубіжного контролів є виконання студентом підсумкової контрольної роботи.

7. Політика навчальної дисципліни

Активна участь студентів на практичному занятті під час опитування, відвідування лекційних занять, ініціативність студентів в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконання самостійної роботи, заохочення студентів до науково-дослідної роботи.