

	<p style="text-align: center;">СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВІСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ»</p> <p>Рівень вищої освіти: Другий (магістерський) Спеціальність: <u>241 Готельно-ресторанна справа</u> Рік навчання: <u>1-й, семестр 3-й</u> Кількість кредитів ECTS: <u>4 кредити</u> Назва кафедри: <u>Менеджменту</u> <u>зовнішньоекономічної діяльності,</u> <u>готельно-ресторанної</u> <u>справи та туризму</u></p> <p>Мова викладання: <u>українська</u></p>
Лектор курсу	д.е.н., доц. Головня Олена Михайлівна
Контактна інформація лектора (e-mail)	<u>elen@vsau.vin.ua, ellens@meta.ua</u>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент сервісних організацій» є вибірковою компонентою ОПШ.

Загальний обсяг дисципліни 120 год.: лекції - 16 год.; практичні заняття - 14 год., самостійна робота - 90 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації.

Підсумковий контроль – залік.

При вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін: «Стратегічний маркетинг в готельному та ресторанному бізнесі».

Основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Управління проектами в готельному та ресторанному бізнесі»

Призначення навчальної дисципліни

Менеджмент у сфері обслуговування є необхідність у вивченні як основ менеджменту й маркетингу, так і специфіки їхнього застосування підприємствами сфери сервісу. Особливості менеджменту у сфері обслуговування сформульовано шляхом системної характеристики трьох базових елементів системи менеджменту: цілей, ресурсів та інструментів. Усі названі компоненти мають відмітні риси, обумовлені специфікою послуг як економічних благ і товарів. Однак справу ускладнено тим, що і «внутрішні»

відмінності у сфері обслуговування досить значні. Особливе місце в менеджменті обслуговування посідає маркетинг. Широке коло управлінських питань розглядають, насамперед, із маркетингової позиції й маркетингу на підприємствах сфери обслуговування..

Мета вивчення навчальної дисципліни

Формування у студентів сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у галузі менеджменту, формування розуміння концептуальних основ системного управління організаціями, набуття умінь аналізу внутрішнього і зовнішнього середовища, прийняття адекватних управлінських рішень.

Завдання вивчення дисципліни

Набуття комплексу знань щодо розуміння сутності та технології здійснення основних функцій менеджменту, механізму розробки і реалізації управлінських рішень, основ проектування, вибору та удосконалення організаційних структур управління, застосування методів менеджменту та стилів керівництва, оцінки ефективності роботи управлінських органів, вибору нових форм і методів управління при створенні цілісної, ефективної та гнучкої системи управління підприємством у постійно змінному ринковому середовищі.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКИХ НАБУВАЄ ЗДОБУВАЧ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен сформувати такі програмні компетентності:

Інтегральну компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК 4. Здатність працювати в команді

Фахові компетентності (ФК) спеціальності:

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

ПР 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички

(softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проєктів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод самопрезентації).

План вивчення навчальної дисципліни

№ з/п	Назви теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1	Особливості й основні проблеми менеджменту у сфері сервісу	2	2	10
2	Поняття і класифікація організацій	2	2	10
3	Організаційна культура та соціальна відповідальність бізнесу	2	2	10
4	Процес прийняття та реалізації управлінських рішень	2	2	10
5	Особливості функціональних видів менеджменту в організаціях	2	2	10
6	Операційний менеджмент	2	-	16
7	Інформаційне забезпечення системи менеджменту організацій	2	2	10
8	Тайм-менеджмент	2	2	14
Разом		16	14	90

Самостійна робота студента (СРС) — це форма організації навчального процесу, при якій заплановані завдання виконуються студентом без безпосередньої участі викладача. СРС є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Мета самостійної роботи студентів: розвиток творчих здібностей та активізацій розумової діяльності студентів; формування в студентів потреби безперервного самостійного поповнення знань; здобуття студентом глибокої системи знань як ознаки міцності знань; самостійна робота студентів як результат морально-вольових зусиль.

Методичне керівництво самостійною роботою студента з дисципліни «Менеджмент сервісних організацій» здійснює викладач.

Метою СРС є засвоєння навчальної програми в повному обсязі та послідовне формування у студентів самостійності як риси характеру, що відіграє суттєву роль у підготовці сучасного фахівця вищої кваліфікації.

В ході самостійної роботи студент має перетворитися в активного учасника навчального процесу, набути здатність самостійного оволодіння теоретичними і практичними компетенціями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Bacik R. Marketing instrument of improving hotel management service: evidence of Visegrad group countries. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2019. № 1. P. 208-220.
2. Korzh N. Selection of the optimal set of revenue management tools in hotels. *Technology audit and production reserves*. 2018. № 1(4). P. 16-21.
3. Zhigulin A. Developing a competitiveness management model for entrepreneurial structures in the hotel and restaurant business. *Technology audit and production reserves*. 2022. № 2(4). P. 11-15.
4. Головня О.М. Сучасні детермінанти системних соціально-економічних трансформацій готельного бізнесу. *Бізнес-інформ*. 2019. № 5. С. 111-116.
5. Головня О.М. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства в умовах формування соціально орієнтованої національної економіки. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2019. № 1. С.
6. Д'яконова А. К. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т. 13, Вип. 1. С. 62-68. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2021_13_1_8.
7. Іващенко А.В. Моделювання процесів управління закупівлею товарів у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Фінанси. Право*. 2019. № 7/1. С. 14-17.
8. Кичко І. І. Перспективи використання системи оцінювання персоналу підприємств готельного бізнесу за критеріями компетентності та особистого внеску. *Ефективна економіка*. 2021. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2021_3_9.
9. Луцяк В.В., Ставська Ю.В., Головня О.М. Стратегічне планування і тактика інноваційної діяльності у ресторанних підприємствах: розроблення функціональних харчових продуктів. *Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту*. 2018. №1 (24). С. 103-113.
10. Масленніков Є. І. Траєкторія формування конкурентоспроможності та структурних перетворень у готельно-ресторанному сегменті національної економіки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 48-56. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itgtsse_2021_1_8.
11. Махмудов Х. З. Моніторинг попиту та пропозиції на інноваційний бізнес: організаційно-управлінське застосування. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2022. № 6. С. 110-116.
12. Медведєв Г. В. Перспективи категоризації готельних господарств та уніфікація систем оцінювання. *Інновації та технології в сфері послуг та харчування*. 2020. № 2. С. 90-98. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itsph_2020_2_12.
13. Мешко Н. П. Особливості забезпечення ефективності управління попитом в туристичному бізнесі. *Ефективна економіка*. 2018. № 11. URL.: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_11_6.

Контроль і оцінка результатів навчання

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

	Вид навчальної діяльності	Бали
Атестація 1		
1	Уважність на лекціях, наявність конспективних записів	6
2	Участь у роботі на практичних заняттях	6
3	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	6
4	Виконання контрольних робіт, тестування	6
5	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	6
Всього за атестацію 1		30
Атестація 2		
6	Уважність на лекціях, наявність конспективних записів	6
7	Участь у роботі на практичних заняттях	6
8	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	6
9	Виконання контрольних робіт, тестування	6
10	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	6
Всього за атестацію 2		30
		10
		30
Підсумкове тестування		30
Разом		100

Якщо здобувач упродовж семестру за підсумками контрольних заходів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він не допускається до заліку. Крім того, обов'язковим при мінімальній кількості балів за підсумками контрольних заходів є виконання індивідуальної творчої роботи (презентації).

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Відповідність шкал оцінок якості засвоєного матеріалу

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для заліку
90-100	A	зараховано
82-89	B	
75-81	C	
66-74	D	
60-65	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни