



## **СИЛАБУС** НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВІСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ»

**Рівень вищої освіти:** Другий (магістерський)

**Спеціальність:** 242 Туризм

**Рік навчання:** 1-й, семестр 3-й

**Кількість кредитів ECTS:** 4 кредити

**Назва кафедри:** Менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму

**Мова викладання:** українська

**Лектор курсу**

д.е.н., доц. Головня Олена Михайлівна

**Контактна інформація лектора (e-mail)**

[elen@vsau.vin.ua](mailto:elen@vsau.vin.ua), [ellens@meta.ua](mailto:ellens@meta.ua)

### **ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

«Менеджмент сервісних організацій» є вибірковою компонентою ОПП.

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: «Міжнародний туризм».

Основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Туристичні дестинації», «Екоагротуризм».

#### **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, ефективною 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:

*Інтегральна компетентність:* Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

*Загальні компетентності (ЗК):*

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми

*Спеціальні (фахові) компетентності (ФК):*

СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

### **ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ**

РН2. Спеціалізовані вміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.

PH7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

PH8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

Вивчення даної компоненти формує у студентів вищої освіти ряд соціальних навичок (soft skills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проектів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проектів, 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
<b>Разом</b>		<b>16</b>	<b>14</b>	<b>90</b>

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.

### Основні види самостійної роботи здобувача

№	Вид самостійної роботи	Години	Терміни виконання	Форма та метод контролю
1	Самостійна робота з метою підготовки до поточних аудиторних занять	20	щотижнево	Усне та письмове опитування
2	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	18	2 рази на семестр	Усне та письмове опитування
3	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	18	2 рази на семестр	Виступ в аудиторії з презентацією, усний захист, дискусія в групі на тему презентації
4	Підготовка до модульного контролю та іспиту	18	3 рази на семестр	Тестування у системі Сократ
<b>Разом</b>		<b>74</b>		

### Список рекомендованих джерел Основна література

1. Криштанович С. Менеджмент і маркетинг у фізичній культурі і спорті : навч. посіб. / Світлана Криштанович, Володимир Холявка. – Львів : ЛДУФК, 2018. – 176 с.
2. Криштанович С. Спортивний менеджмент : навч. посіб. / Світлана Криштанович. – Львів : ЛДУФК, 2020. – 208 с.
3. Гуторова О.О. Менеджмент організації: навч. посібник. Х: ХНАУ, 2017. 266 с.
4. Гуторова О.О., Пахуча Е.В. Економіка і підприємництво, менеджмент: навч. посібник. Х: ХНАУ, 2018. 247 с.
5. Маркетинговий інструментарій управління попитом на товари і послуги; за ред. проф. Р. В. Федоровича. Тернопіль : Підручники і посібники, 2016. 244 с.
6. Луцяк В.В., Польова О.Л., Ставська Ю.В., Мостенська Т.Г. Управління бізнес-процесами в ГРС: навчальний посібник. Вінниця: ВНАУ. Вінниця: ТОВ «Твори». 2019. 331 с.

## Додаткова 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](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](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 рестораних 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/itgtssse\\_2021\\_1\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/itgtssse_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](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](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
<b>Атестація 1</b>		
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
	<b>Всього за атестацію 1</b>	<b>30</b>
<b>Атестація 2</b>		
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
	<b>Всього за атестацію 2</b>	<b>30</b>
	Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності	<b>10</b>
	<b>Підсумкове тестування</b>	<b>30</b>
	<b>Разом</b>	<b>100</b>

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