

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ



ДИСЦИПЛІНА вільного вибору «Менеджмент послуг»

Мова викладання:	Українська
Кількість студентів, які можуть одночасно навчатися (мінімальна - максимальна):	1-5 груп / 15-25 студентів у групі
Семестр, в якому викладається:	5 семестр навчання за ОКР «Бакалавр»
Окрім спеціальностей/ОП (за необхідності):	Для всіх спеціальностей
Кількість: кредитів ЄКТС академічних годин (вказати окремо лекції, лабораторні заняття, практичні заняття, самостійна робота тощо)	3 кредити ЄКТС, 90 год.; 18 год. – лекцій, 18 год. – практичні заняття, 54 год. – самостійна робота.
Форма підсумкового контролю наявності індивідуальних завдань:	Залік
Кафедра, що забезпечує викладання:	Менеджменту та адміністрування
Викладач, що планується для викладання (окремо по видах навантаження):	Кісь Галина Романівна, к.е.н., доц.
Пререквізити	базові знання з менеджменту
Перелік компетентностей, яких набуде студент після опанування даної	У результаті вивчення дисципліни студент набуде: ✓ знання щодо теорії та практики у сфері менеджменту послуг. ✓ вміння :

дисципліни:

- визначити економічну сутність та особливості послуг як товару, здійснити видовий аналіз послуг;
- пояснити сутність та особливості менеджменту послуг;
- пояснити принципи сервісної діяльності;
- визначити життєвий цикл послуги, асортиментний набір послуг та його ієрархію;
- розробити комплекс заходів для реалізації менеджменту послуг сервісного підприємства (організації) та здійснити оцінку його ефективності;
- оцінити якість та конкурентоспроможність послуги і процесу обслуговування;
- аналізувати сучасні тенденції та перспективи розвитку підприємств сфери послуг.
- обирати ефективну стратегію розвитку підприємства сфери послуг та сформулювати підходи до її розробки.

✓ **навички:**

- формування цінності послуг як товару в середовищі функціонування бізнес-одиниці;
- застосування принципів сервісної діяльності у процесі надання послуг;
- аналізувати життєвий цикл послуги, формувати асортиментний набір послуг та його ієрархію;
- планування діяльності сервісного підприємства;
- організації процес менеджменту у сфері послуг;
- мотивація персоналу у сфері послуг;
- управлінського контролю сервісного підприємства;
- оцінки та регулювання ефективності менеджменту сервісного підприємства;
- розробки стратегії діяльності та розвитку підприємства сфери послуг у відповідності до ринкових тенденцій.

Особливості навчання на курсі:

Обираючи дисципліну "**Менеджмент послуг**", Ви здобудете ключові навички управління сервісним бізнесом, навчитесь ефективно організовувати роботу підприємств сфери послуг та забезпечувати високий рівень обслуговування клієнтів. Це Ваш шанс стати професіоналом у галузі, де якісний сервіс визначає успіх!

Формат вивчення дисципліни передбачає застосування знань, вирішення практичних завдань в межах лекційних та практичних занять шляхом обговорень в аудиторії, виконання кейсів, практичних завдань, тестів тощо.

Важливо!!! В процесі вивчення курсу передбачено лекції запрошених фахівців практиків сфери надання послуг.

Оцінювання знань студентів проводиться за результатами комплексного контролю. Модульний контроль за темами модулю передбачає контроль теоретичних знань (30б.), практичних навиків (70б.)

Відвідування занять є обов'язковим, окрім причин, які це унеможливають (хвороба, проходження міжнародного стажування тощо). За певних умов навчання може відбуватись в онлайн форматі при погодженні з дирекцією інституту та керівником курсу.

Відпрацювання пропусків: лекційні заняття – письмова робота за результатами

	самостійного опрацювання матеріалу пропущеного заняття; практичні заняття – виконання завдань, зазначених у змісті тем практичних занять, що необхідно відпрацювати.
Матеріально-технічне забезпечення:	Не потребує спеціального матеріально-технічного забезпечення
Посилання на інші матеріали за дисципліною (за наявності):	<p>1 https://eprints.kname.edu.ua/63428/1/2021%20%D0%BF%D0%B5%D1%87.%20175%D0%9B%20%D0%A3%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E%D0%86.pdf</p> <p>2 https://pidru4niki.com/19640805/menedzhment/menedzhment_u_sferi_poslug</p> <p>3 http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2022/7.pdf</p> <p>4 https://cmi.politehnica.zp.ua/index.php/journal/article/view/5/3</p> <p>5 https://studfile.net/preview/5010549/</p>
Стислий опис дисципліни, в тому числі перелік тем теоретичного курсу, практичних та лабораторних занять, семінарів, тощо :	<p>Метою вивчення дисципліни є формування у здобувачів теоретичних знань та практичних навичок щодо менеджменту в сфері послуг.</p> <p>Програма навчальної дисципліни складається з таких змістовних модулів:</p> <p>ЗМ 1. Сфера послуг як об'єкт управління: основні поняття</p> <p>НЕ.1.1 Економічна сутність та особливості послуг як товару.</p> <p>НЕ 1.2 Класифікація і загальна характеристика послуг. Життєвий цикл послуг.</p> <p>ЗМ 2. Основи менеджменту у сфері послуг</p> <p>НЕ 2.1 Планування діяльності сервісного підприємства.</p> <p>НЕ 2.2 Процес організації менеджменту у сфері послуг.</p> <p>НЕ 2.3 Мотивація персоналу у сфері послуг.</p> <p>НЕ 2.4 Управлінський контроль сервісного підприємства.</p> <p>НЕ 2.5 Оцінка та регулювання ефективності менеджменту сервісного підприємства.</p> <p>ЗМ 3 Забезпечення стійкого розвитку підприємств сфери послуг</p> <p>НЕ 3.1. Сучасні тенденції та перспективи розвитку підприємств сфери послуг.</p> <p>НЕ 3.2 Стратегія розвитку підприємства сфери послуг та підходи до її розробки.</p>