

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Тетяна ТЕСЛЕНКО
22.07.2024



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВІСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

	(назва навчальної дисципліни)
Освітній ступінь	бакалавр
	(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)
Спеціальність	242 «Туризм»
	(шифр і назва)
Освітня програма	Туризм
	(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)
	наказ №51-02 від 10.06.2021
Статус навчальної дисципліни	вибіркова
	(обов'язкова або вибіркова)
Мова навчання:	українська

Науково-педагогічний працівник:

САЗОНЕЦЬ ІГОР ЛЕОНІДОВИЧ, доктор економічних наук, професор

Досвід роботи 25 років

Автор понад 220 публікацій

Лектор з навчальних дисциплін:

менеджмент організацій, туристичні ресурси,

корпоративне управління в туризмі

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент сервісних організацій» 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.

Завданнями дисципліни «Менеджмент сервісних організацій» є: розкриття організаційно-економічних засад менеджменту підприємств сфери послуг, 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.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни:

«Маркетинг»

«Економіка туристичного підприємства»

«Менеджмент у туризмі»

«Комунікативний менеджмент».

Програмними компетентностями вивчення навчальної дисципліни є

ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

ФК18. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

ФК36. Здатність обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомірність.

Програмними результатами навчання є:

- ПРН 16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
- ПРН19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
- ПРН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
- ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
- ПРН25. Знати та використовувати у професійній діяльності тенденції розвитку курортної справи.

Форми проведення занять: *лекції, семінарські заняття.*

Форма підсумкового контролю:

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за *навчальний семестр*.

З навчальної дисципліни «Менеджмент сервісних організацій» передбачено:

- для денної форми навчання – залік.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форма навчання денна Обсяг 4 кредитів ЄКТС, (120 годин)
 Курс 4 Групи Т-2

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практика	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару	14	4	2		2	10
2	Тема 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг	16	6	2	2	2	10
3	Тема 3. Сутність і особливості менеджменту підприємств у сфері послуг	18	8	2	2	4	10
4	Тема 4. Зв'язуючі процеси на підприємствах сфери послуг	28	8	2	2	4	20
5	Тема 5. Планування діяльності сервісного підприємства	16	6		2	4	10
6	Тема 6. Процес організації менеджменту у сфері послуг	28	8	2	2	4	20
	Разом за семестр	120	40	10	10	20	80
	Форма підсумкового контролю	екзамен					

Література та навчальні матеріали:

Основна:

1. Поступна О.В. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Х.: НУЦЗУ, 2020. 235 с
2. Довгань Л.Є., Малик І.П., Мохонько Г.А., Шкробот М.В. «Менеджмент організацій»: навчальний посібник. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017.
3. Балашов А. М. Сучасний менеджмент у питаннях і відповідях. Навчальний посібник. Київ. Алерта. 2018. 620 с.
4. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 504 с.

Додаткова:

1. Мандюк Н.Л., Манько А.М. Менеджмент у туризмі : навч. посібник. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2022. 198 с.
Корж Н.В., Басюк Д.І. Управління туристичними дестинаціями : підручник. Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с.
2. Тімар І.В. Особливості формування іміджу вітчизняних підприємств сфери послуг. *Збірник наукових праць Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка і менеджмент 2015: перспективи інтеграції та інноваційного розвитку»* (23–24 квітня 2015 року) Т. 9. Дніпропетровськ. Вид. Біла К.О. 2015. С. 20–23.
3. Пуліна Т. В., Шитікова Л.В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844> (дата звернення: 17.05.2022).
4. Shkarlet, S.M., Oliychenko Igor, Ditkovska Maryna. Quality Management: educational manual. Chernihiv: Chernihiv National University of Technology, 2018. 216 p.

Політика курсу

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Менеджмент сервісних організацій» застосовуються такі основні види контролю знань:

- поточне опитування – впродовж всього семестру;
- експрес-контрольні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- підсумковий контроль - у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи: здобувачі, які пропустили практичні заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу, враховується необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання академічної доброчесності передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

У випадку встановлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

Для навчальної дисципліни «Менеджмент сервісних організацій» засобами діагностики знань (успішності навчання) виступають:

- поточне опитування;

- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів комплексно-практичного індивідуального завдання;
 - студентські презентації та виступи на наукових заходах;
 - залік;
 - інші види індивідуальних та групових завдань.

Для здобувачів, які навчаються за індивідуальним графіком або мають академічні заборгованості за іншими (підтвердженими документально) обставинами передбачено окремий вид роботи.

Комплексно-практичне індивідуальне завдання (КПЗ) – це вид індивідуальної позааудиторної роботи студента, яку студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом. Формою контролю індивідуальної роботи студента є перевірка виконання завдання у формі підготовлених тез доповіді для участі у будь-якій науково-практичній конференції, круглому столі, семінарі тощо. Мета КПЗ: самостійне опрацювання програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи з підготовки наукової доповіді. Вимоги до КПЗ: КПЗ виконується у формі письмової роботи, яка полягає у підготовці наукового матеріалу. Працюючи індивідуально студенти повинні продемонструвати уміння правильно застосовувати теоретичний матеріал на практиці. До роботи можуть бути долучені ксерокопії основних наукових публікацій за темою КПЗ. КПЗ є одним із додаткових робіт залікового модулю, тому оцінюється і впливає на загальну (підсумкову) оцінку. Завершене КПЗ подається у роздрукованому та електронному варіантах викладачу, який читає лекційний курс та приймає залік з даної дисципліни не пізніше, ніж за 2 тижні до дня заліку. Максимальна кількість балів за таку роботу – 20.

Критерії оцінювання знань:

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен /залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.
83–89	Добре	B	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до максимальної.
75–82		C	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками.
68–74	Задовільно	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять помилки.
60–67		E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.
35–59	Незадовільно	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34		F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний; не сформовані необхідні практичні навички роботи; всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

Перелік питань до підсумкового контролю:

1. Значення сфери послуг в економічній системі країни.
2. Поняття і сутність послуги.
3. Глобалізація послуг і специфічні особливості міжнародної торгівлі послугами.
4. Структура світової торгівлі послугами.
5. Класифікація і систематизація послуг.
6. Загальна характеристика основних видів послуг та їх особливостей.
7. Чинники, що визначають потребу у новій послугі.
8. Модель цінності послуги та її характеристика.
9. Етапи та особливості життєвого циклу послуг.
10. Основні стадії процесу розробки послуги.
11. Сутність менеджменту сервісного підприємства.
12. Поняття, цілі та завдання менеджменту у сфері послуг.
13. Рівні управління сервісного підприємства.
14. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування.
15. Підприємство сфери послуг як соціально-економічна система.
16. Особливості функціонування організації, що надає послуги.
17. Функції та процес управління сервісного підприємства.
18. Методи управління сервісним підприємством.
19. Підходи до формування структури ефективно керованої організації у сфері послуг
20. Сутність, особливості та принципи планування у сфері послуг.
21. Суть і особливості прогнозування попиту послуг.
22. Методи прогнозування попиту на послуги.
23. Поняття стратегії та її класифікація, основні види стратегій у сфері послуг.
24. Сутність, особливості та принципи планування у сфері послуг.
25. Суть і особливості прогнозування попиту послуг.