



**СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ПОСЛУГ»**

Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
Спеціальність	073 «Менеджмент»
Освітньо-професійна програма	«Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Назва кафедри	Менеджменту, маркетингу та публічного управління
Тип дисципліни	Обов'язкова
Семестр	7
Мова викладання	Українська
Керівник курсу	Трушкіна Наталія Валеріївна , кандидат економічних наук, старший дослідник, доцент кафедри менеджменту, маркетингу та публічного управління (за сумісництвом)
Профайл керівника курсу	http://nasoa.edu.ua/spivrobotnyky/trushkina-nataliya-valeriyivna/
Контактна інформація керівника курсу (e-mail)	E-mail: Trushkina@nasoa.edu.ua
Передумови для вивчення навчальної дисципліни	Наявність систематичних і ґрунтовних знань з компонентів професійної підготовки освітньої програми, зокрема «Менеджмент», «Економічний аналіз», «Підприємництво», «Маркетинг», «Соціальна відповідальність та управлінська етика», «Економіка і фінанси підприємства».

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Обсяг:	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять:			
			Лекцій	Практичних та семінарських занять	Самостійна підготовка	Вид підсумкового контролю
Денна форма навчання						
	4	120	26	30	64	Екзамен
Заочна форма навчання						
	4	120	4	2	114	Екзамен

Опис дисципліни	<p>Навчальна дисципліна «Менеджмент у сфері послуг» є обов'язковою компонентою навчального плану.</p> <p>Мета вивчення навчальної дисципліни – освоєння основ управлінської діяльності, маркетингового інструментарію, розуміння специфіки управління сервісним підприємством, формування системи теоретичних знань із застосування інструментарію менеджменту якості на підприємствах у сфері послуг.</p> <p>Завдання вивчення навчальної дисципліни: розкриття організаційно-економічних засад менеджменту сервісних підприємств, що закладено в основу сучасного управління розвитком підприємств сфери обслуговування;</p>
------------------------	---

	<p>вивчення інструментарію і методів аналізу процесів організації та управління діяльністю у сфері послуг, оцінювання й оптимізації її основних параметрів; ознайомлення й узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств у сфері послуг.</p> <p>Формат проведення дисципліни: лекції, практичні (семінарські) заняття, самостійна робота. Здобувачі вищої освіти мають змогу отримати індивідуальні консультації.</p>
Професійні компетентності	<p>ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.</p> <p>ЗК11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>СК7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.</p> <p>СК17. Здатність знаходити та оцінювати нові ринкові можливості та формулювати бізнес-ідеї для підприємств сфери послуг на міжнародному ринку.</p>
Програмні результати навчання	<p>ПРН8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.</p> <p>ПРН12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.</p> <p>ПРН16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.</p> <p>ПРН19. Розробляти й обґрунтовувати розвиток зовнішньоекономічної діяльності підприємств сфери послуг.</p>
Програма навчальної дисципліни	<p>Змістовий модуль 1. Основи теорії менеджменту у сфері послуг</p> <p>Тема 1. Економічна сутність та особливості послуги як товару.</p> <p>Тема 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.</p> <p>Тема 3. Ринок послуг: сутність, характеристика та особливості.</p> <p>Тема 4. Сутність та особливості менеджменту у сфері послуг.</p> <p>Тема 5. Функції менеджменту у сфері послуг. Планування діяльності сервісного підприємства.</p> <p>Тема 6. Стратегічне планування у сфері послуг.</p> <p>Тема 7. Організація як функція менеджменту у сфері послуг.</p> <p>Тема 8. Мотивація як функція менеджменту у сфері послуг.</p> <p>Тема 9. Контроль як функція менеджменту у сфері послуг.</p> <p>Змістовий модуль 2. Організаційно-економічне забезпечення системи управління та розвитку підприємств у сфері послуг</p> <p>Тема 10. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг.</p> <p>Тема 11. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування.</p> <p>Тема 12. Основи формування колективу сервісного підприємства.</p> <p>Тема 13. Влада і лідерство у системі менеджменту сфери послуг.</p> <p>Тема 14. Корпоративна культура підприємства у сфері послуг.</p> <p>Тема 15. Ефективність менеджменту у сфері послуг.</p>
Методи навчання	<p>Під час проведення лекцій застосовуються такі методи навчання: презентації у програмі Microsoft Office PowerPoint, пояснення, обговорення теоретичних питань, дискусії, ілюстративно-роздатковий матеріал.</p> <p>Під час практичних (семінарських) занять застосовуються такі методи навчання: доповіді, письмове виконання практичних занять, контрольні роботи, тестування, методи «мозкового штурму», дослідницькі методи, есе.</p>
Матеріально-технічне забезпечення навчальної дисципліни	<p>Комп'ютери з програмним забезпеченням для виконання різних видів освітньої діяльності: Microsoft Office, Веб-браузери.</p> <p>Мультимедійний проектор, комп'ютер або ноутбук, використання платформи Microsoft Teams та Moodle для дистанційного навчання</p>

<p>Політики навчальної дисципліни</p>	<p>Політика щодо академічної доброчесності. Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти НАСОО є передумовою для ефективного опанування результатами навчання і отримання позитивної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Складові політики академічної доброчесності регламентуються: <i>Положенням про академічну доброчесність Національної академії статистики, обліку та аудиту, затвердженим рішенням Вченої ради НАСОО, 24 квітня 2020 р., протокол № 8.</i></p> <p>Відповідно до Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти в НАСОО та Положення про академічну доброчесність у НАСОО у разі виявлення викладачем порушення студентом норм та правил академічної доброчесності, викладач зобов'язаний застосувати норми п.11.8.3 Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти в НАСОО, зокрема: «повторне проходження оцінювання (тест, контрольна робота, залік, іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента (модуля) освітньої програми»</p> <p>Політика щодо відвідування занять. Здобувачі вищої освіти денної форми навчання зобов'язані відвідувати заняття. Поважними причинами для відсутності на заняттях є хвороба, академічна мобільність або інші випадки відсутності, які підтверджені документально. Якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та відповідно до графіку консультацій викладача.</p> <p>Політика щодо перескладання. Здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися термінів виконання усіх завдань, передбачених програмою навчальної дисципліни. Ліквідація академічної заборгованості та перескладання заліку проводиться після закінчення екзаменаційної сесії за окремим розкладом, складеним навчально-методичним відділом не пізніше наступного тижня після сесії.</p> <p>Політика щодо оскарження результатів оцінювання. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням рівня його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Національній академії статистики, обліку та аудиту, затвердженим рішенням Вченої ради НАСОО, 25 травня 2020 р., протокол № 9.</p>
--	--

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Менеджмент туристичної індустрії: підруч. у 3-х ч. / В. Руденко, В. Вацеба, В. Підгірна, М. Цепенда та ін. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2019. 504 с.
2. Мандюк Н. Л., Манько А. М. Менеджмент у туризмі: навч. посіб. Львів: ЛНУ ім. Івана Франка, 2022. 198 с.
3. Trushkina N., Abazov R., Rynkevych N., Bakhautdinova G. Digital Transformation Organizational Culture under Conditions of the Information Economy. *Virtual Economics*. 2020. Vol. 3. No. 1. P. 7-38. [https://doi.org/10.34021/ve.2020.03.01\(1\)](https://doi.org/10.34021/ve.2020.03.01(1)).
4. Трушкіна Н. В., Ринкевич Н. С. Маркетингова стратегія управління розвитком організаційної культури підприємства. *Проблеми економіки*. 2020. № 2. С. 303-311. <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2020-2-303-311>.
5. Трушкіна Н.В., Ринкевич Н.С. Організаційна культура підприємства в системі корпоративної соціальної відповідальності. *Держава та регіони. Сер.: Економіка та підприємництво*. 2020. № 3. Ч. 2. С. 14-21. <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-3-27>.
6. Трушкіна Н., Ринкевич Н. Підготовка та підвищення кваліфікації кадрів як шлях трансформації організаційної культури підприємств транспортної сфери. *Освіта і суспільство V: міжнар. зб.*

наук. пр. / Під ред. Т. Несторенко, Р. Бернатової; Бердянський держ. педагог. ун-т. Ополе: Вид-во Вищої школи управління і адміністрації в Ополе, 2020. С. 230-240.

7. Трушкіна Н., Ринкевич Н. Цифрова компетентність як ключова складова організаційної культури підприємств у контексті модернізації сучасної системи освіти. *Vzdelavanie a Spolocnost' V: Medzinardny nekonferencny zbornik* / R. Bernatova, T. Nestorenko (Eds.). Presov: Presovska univerzita v Presove, 2020. S. 329-341.
8. Трушкіна Н. Цифровий маркетинг в умовах глобального інформаційного простору: теоретичні підходи. *Věda a perspektivy*. 2021. № 5(5). S. 62-74. [https://doi.org/10.52058/2695-1592-2021-5\(5\)-62-74](https://doi.org/10.52058/2695-1592-2021-5(5)-62-74).
9. Bezpartochna O., Trushkina N. E-commerce in the age of digital transformation. *Concepts, strategies and mechanisms of economic systems management in the context of modern world challenges: scientific monograph* / VUZF University of Finance, Business and Entrepreneurship. Sofia: VUZF Publishing House "St. Grigorii Bogoslov", 2021. P. 306-318.
10. Харчишина О. В., Трушкіна Н. В. Особливості організаційної культури підприємств у сфері готельних послуг. *Бізнес Інформ*. 2021. № 1. С. 309-319. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-1-309-319>.
11. Trushkina N., Buhaieva M., Skoptsov K. Modernization of Transport Infrastructure in the Context of Sustainable Development of the National Economy: European Practice and Ukrainian Realities. *Innovations for Achieving the Sustainable Development Goals: Science, Education and Economics: Collective monograph*. Ljubljana: Ljubljana School of Business, 2022. P. 242-264.
12. Храпкіна В. В., Трушкіна Н. В. Трансформація підходів у маркетингу в постпандемічний період. *Трансформація підходів в управлінні та маркетингу у постпандемічний період: монографія* / під заг. ред. В. В. Храпкіної, К.В. Пічик. Київ: Інтерсервіс, 2022. С. 25-37.

КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

За результатами семестру студент отримує підсумкову оцінку за 100-бальною системою, яка розраховується як накопичена сума отриманих балів за всі види поточного, модульного та підсумкового контролю.

Умовою допуску до підсумкового контролю є набрання здобувачем вищої освіти 35 балів у сукупності за всіма темами дисципліни.

Якщо за результатами модульно-рейтингового контролю студент отримав сумарну кількість балів за два змістовні модулі, що не перевищує 34 бали, то студент вважається таким, що не виконав усі види робіт, які передбачаються навчальним планом з дисципліни і направляється на повторний курс вивчення дисципліни.

Форми контролю	Види навчальної роботи	Оцінювання
Денна форма навчання		
ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ	Робота на лекціях	-
	Робота на практичних заняттях	Від 1 до 3 балів
МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ	Модульний контроль № 1	Максимальна оцінка – 15 балів
	Модульний контроль № 2	Максимальна оцінка – 10 балів
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	Екзамен	Максимальна оцінка – 30 балів
Заочна форма навчання		

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ	Робота на лекціях	-
	Робота на практичних заняттях	Від 0 до 10 балів
КОНТРОЛЬНА РОБОТА ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ	Тестовий контроль	Від 0 до 60
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	Екзамен	Максимальна оцінка – 30 балів

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Оцінка за національною шкалою Екзамен	Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
Відмінно	90-100	A	Здобувач вищої освіти демонструє високий рівень знань навчального матеріалу в обсязі, що відповідає програмі дисципліни, достатньо реалізовує теоретичні положення дисципліни в практичних розрахунках, виконав практичні завдання відмінно або з незначною кількістю помилок. За час навчання при проведенні практичних занять проявив вміння самостійно вирішувати поставлені завдання, активно включатись в дискусії, може відстоювати власну позицію в питаннях та рішеннях, що розглядаються
Добре	82-89	B	Здобувач вищої освіти демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати теоретичні положення при вирішенні практичних задач, але допускає окремі неточності. Вміє самостійно виправляти допущені помилки, кількість яких є незначною
Добре	74-81	C	Здобувач вищої освіти в загальному добре володіє матеріалом, знає основні положення матеріалу, що відповідає програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати при вирішенні типових практичних завдань, але допускає окремі неточності. Помилки у відповідях та розрахунках не є системними. Знає характеристики основних положень, що мають визначальне значення при проведенні практичних занять та поясненні прийнятих рішень, в межах дисципліни, що вивчається.
Задовільно	64-73	D	Здобувач вищої освіти засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений програмою дисципліни. При вирішенні практичних завдань допускає значну кількість недоліків і суттєвих помилок
Задовільно	60-63	E	Здобувач вищої освіти має певні знання, передбачені в програмі дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, здобувач вищої освіти з труднощами пояснює правила вирішення практичних завдань дисципліни, відсутнє розуміння порядку виконання завдання та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.

Незадовільно	35-59	FX	Здобувач вищої освіти може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що програму дисципліни здобувач вищої освіти виконав, працював він пасивно, його відповіді під час практичних робіт в більшості є неправильними, необґрунтованими. Цілісність розуміння матеріалу з дисципліни у здобувача вищої освіти відсутні. Здобувач вищої освіти має можливість повторного складання
	1-34	F	Здобувач вищої освіти повністю не виконав вимоги програми навчальної дисципліни. Його знання на підсумкових етапах навчання є фрагментарними. Обов'язковий повторний курс

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри менеджменту, маркетингу та публічного управління. Протокол № 1 від 30 серпня 2024 р.