

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент в сфері обслуговування»

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань - 07 Управління та адміністрування

Спеціальність - 073 Менеджмент

Освітня програма - Менеджмент

Кількість кредитів – 5.0 – 150 год., із них: аудиторних – 30/20 год.;
самостійної роботи студента – 100 год.

Форма навчання – денна

Рік підготовки – 4, семестр – 8

Компонент освітньої програми – вибіркова

Дні занять – відповідно до розкладу.

Консультації – відповідно до графіку навчального процесу.

Мова викладання – українська.

Керівник курсу

Криштанович Світлана Володимирівна – кандидат наук з державного управління, доцент кафедри економіки та менеджменту.

Контактна інформація:

Адреса: 79007, вул. Костюшка, 11, м. Львів. ауд. 213., тел. (032) 255-41-32

e-mail: skrischtanovich@gmail.com

Опис 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.

Метою викладання навчальної дисципліни «Менеджмент в сфері обслуговування» є засвоєння студентами основ управлінської діяльності, маркетингового інструментарію, а також розуміння специфіки управління сервісним підприємством.

Завданням курсу є вивчення теоретичних основ менеджменту; розуміння специфіки менеджменту й маркетингу підприємств сервісу; формування й розвиток навичок у роботі у групі та ухваленні колективних рішень; розвиток здатностей до самостійного пошуку й аналізу інформації; набуття навичок у системному підході до ставлення та вирішення управлінських завдань; виявлення особливостей в управлінні організаціями різної форми власності, що представляють сферу обслуговування; розвиток навичок у веденні аргументованої дискусії та презентації проекту.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент в сфері обслуговування» є управлінські рішення на підприємстві сфери обслуговування.

Навчальний контент

Назви змістових тем	Розподіл годин				Результати навчання
	разом	л	п	с.р.	Знати:
Тема 1. Особливості й основні проблеми менеджменту у сфері обслуговування	14	2	2	10	Сутність, необхідність і сучасні підходи до визначення поняття «менеджмент обслуговування». Особливості менеджменту у сфері обслуговування і їхній вплив на систему управління підприємством. Складові частини менеджменту на підприємствах сфери обслуговування.
Тема 2. Планування у сфері обслуговування	16	4	2	10	Планування та ставлення цілей в організаціях сфери обслуговування. Види, принципи й етапи планування. Методи планування у сфері обслуговування
Тема 3. Організаційні відносини на підприємствах сфери обслуговування	16	4	2	10	Організаційний процес та організаційні відносини в організаціях сфери обслуговування. Розподіл праці та види департаменталізації. Властивості, характеристики й типи організаційних структур. Механістичні структури

					у сфері обслуговування. Органічні структури у сфері обслуговування.
Тема 4. Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері обслуговування	14	2	2	10	Мотивація як функція менеджменту. Зв'язок мотивації та стимулювання праці. Теорії трудової мотивації та їхнє практичне значення. Форми й системи оплати праці на підприємствах сфери обслуговування.
Тема 5. Контроль як функція менеджменту у сфері обслуговування	16	4	2	10	Поняття та види контролю. Основні етапи контрольного циклу. Контроль за людськими ресурсами. Особливості контролю за комерційними та некомерційними послугами.
Тема 6. Управління персоналом клієнто- орієнтованої організації	16	4	2	10	Планування роботи з персоналом. Відбір персоналу. Адаптація персоналу. Оцінювання результативності персоналу в організації. Професійне навчання. Управління кар'єрою. Оцінювання ефективності управління персоналом
Тема 7. Стратегічний менеджмент у сфері обслуговування	16	4	2	10	Поняття стратегічного менеджменту. Сутність стратегії. Класифікація стратегій. Основні методи розроблення стратегій. Організаційний потенціал фірми. Основні одиниці аналізу. Реалізація стратегій. Оцінювання стратегій
Тема 8. Управління сервісними операціями	14	2	2	10	Прогнозування попиту на послуги. Управління запасами у сфері обслуговування. Управління транспортним обслуговуванням
Тема 9. Інформаційне забезпечення розроблення й ухвалення управлінських рішень на підприємствах сфери обслуговування	14	2	2	10	Інформаційне забезпечення розроблення й ухвалення управлінських рішень на підприємствах сфери обслуговування
Тема 10. Методи й моделі	14	2	2	10	Мета й завдання стратегічного менеджменту у сфері

розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності					обслуговування. Механізм і порядок формування стратегій у сфері обслуговування. Класифікація стратегій у розвитку діяльності підприємств сервісу. Методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності.
Усього годин модулем	150	30	20	100	

Формування програмних компетентностей

Студенти мають досягти таких результатів навчання:

- усвідомлювати понятійний апарат менеджменту сфери управлінських рішень у сервісній діяльності;
- застосовувати планування в управлінні сферою обслуговування;
- визначати організаційні відносини на підприємствах сфері обслуговування;
- здійснювати мотивацію, стимулювання праці у сфері обслуговування;
- здійснювати контроль за менеджментом у сфері обслуговування;
- управляти персоналом підприємства сфери обслуговування;
- усвідомлювати принципи стратегічного менеджменту у сфері обслуговування;
- використовувати методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності.

Політика оцінювання

Передбачає дотримання принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

Оцінювання

Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до:

Положення ЛДУФК http://www.ldufk.edu.ua/files/tekst_fail/dokumenty%20LDUFK/polozhennia_pro_opytuvannia04%2020.pdf

Робочої програми: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

Порядку оцінювання: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

ОСНОВНА

1. Економічна теорія: навч. посіб. / [Л. С. Шевченко та ін.] ; за заг. ред. дра екон. наук, проф. Л. С. Шевченко ; Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. - Харків : Право, 2016. - 267 с.

2. Жданова О. Основи управління сферою фізичної культури і спорту : навч. посіб. / Ольга Жданова, Любов Чеховська. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 244 с.

3. Кожушко, Л. Ф., Кузнецова, Т. О., Судук, О. Ю. Основи менеджменту і маркетингу. – Рівне : НУВГП, 2016 – 291 с.

4. Професійні комунікації [Текст] : Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.

5. Психологія конфлікту: комплекс навч.-метод. забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей / Укл.: М. О. Кононець. Київ : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.

6. Психологія управління: курс лекцій для студентів денної і заочної форм навчання напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія» / укладач О.С. Юрков. – Мукачево: МДУ, 2017. - 179 с.

7. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник / М. І. Копитко, Л. М. Томаневич. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – 128 с.

8. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : Навчальний посібник / Т. О. Чистіліна. – ЦУЛ, 2017. – 304 с.

ДОДАТКОВА

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. Кузнецова Т.О., Янковська Л.А., Савіна Н.Б., Семчук Ж.В., Менеджмент. Теорія та практика. Навчальний посібник. - 2013 – 293 с.

4. Маркетинг і логістика: концептуальні основи та стратегічні рішення. Навч. посібник у схемах і таблицях (для організації самост. роботи студентів ВНЗ). / С.В.Смерічевська, М.В.Жаболенко, С.В.Чернишева та інш.: за заг. ред. С.В. Смерічевської – Львів: «Магнолія 2006», 2013. – 548с.

5. Мізюк Б.М., Тучковська І.І., Артищук І.В. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. / Б.М.Мізюк, І.І.Тучковська, І.В.Артищук; Видавництво «Магнолія 2006». - Львів - 2013. – 376 с.

6. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2013

7. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Клочка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.

8. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств / Кейт Феррацці. – Нью-Йорк, 2014. – С. 400.

9. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану / В. Чан Кім, Рене Моборн. – Бостон, 2015. – С. 288.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
3. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>