

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра економіки та менеджменту

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи

канд. хімічних наук, доц.

_____ Пантелеймонов А. В.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент послуг

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти _____ Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти _____

галузь знань _____ 07 Управління та адміністрування _____
(шифр і назва)

спеціальність _____ 073 Менеджмент _____
(шифр і назва)

освітня програма _____
(шифр і назва)

спеціалізація _____ Менеджмент організацій _____
(шифр і назва)

вид дисципліни _____ за вибором _____
(обов'язкова / за вибором)

факультет _____ Економічний _____

2018 / 2019 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою економічного факультету “22” червня 2018 року, протокол № 8

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Кудінова Марина Михайлівна кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки та менеджменту

Програму схвалено на засіданні кафедри
економіки та менеджменту

Протокол від “20” червня 2018 року № 13

Завідувач кафедри економіки та менеджменту

_____ (Дорошенко Г. О.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено методичною комісією
економічного факультету

назва факультету, для здобувачів вищої освіти якого викладається навчальна дисципліна

Протокол від “21” червня 2018 року № 9

Голова методичної комісії економічного факультету

_____ Євтушенко В.А.
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент послуг» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки
спеціальність – 073 Менеджмент
спеціалізація – Менеджмент організацій

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни – вивчення основ теоретичних знань економіко-правового характеру про складові елементи комплексного процесу виробництва і надання послуг з метою підвищення ефективності функціонування організацій, які є суб'єктами сфери послуг.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни є засвоєння студентами сукупності знань з питань теорії управління виробництвом послуг та надати їм навички управління організаціями в сфері послуг.

1.3. Кількість кредитів – 4.

1.4. Загальна кількість годин –120.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2019-й	2019-й
Семестр	
6-й	6-й
Лекції	
30 год.	2 год.
Практичні, семінарські заняття	
30 год.	2 год.
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
52 год.	114 год.
Індивідуальні завдання	
8 год.	2 год.

1.6. Заплановані результати навчання:

Знати й розуміти:

- механізм функціонування сучасних сервісних організацій;
- підходи до визначення терміну «послуга»;
- види та класифікація послуг;
- характеристики послуг;
- елементи надання послуг;
- принципи розробки послуг;
- аспекти регулювання діяльності сервісних організацій.

Застосувати знання й розуміння для:

- розробки нової послуги використовуючи морфологічний метод, SCAMPER, решітка ідей;
- побудови схеми надання послуги;
- розробки концепції обслуговування організації;
- створення культури обслуговування;
- впровадження програм навчання сервісного персоналу.

Формувати судження:

- визначення особливості конкретної сфери послуг;
- розрізнення подібностей та відмінностей виробництва послуги і товару;
- визначення факторів, що впливають на прийняття споживачем рішення про придбання послуги.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПОСЛУГ

Тема 1. Сутність і роль сфери послуг в сучасних умовах.

Сутність і роль сфери послуг. Фактори інтенсивного розвитку сфери послуг. Еволюція сфери послуг.

Тема 2-3. Послуга: сутність, види, класифікація.

Підходи до визначення терміна «послуга». Види послуг. Класифікація послуг. Класифікація послуг в Україні. Характеристики послуг.

Розділ 2. ОСОБЛИВОСТІ РОЗРОБКИ І СТВОРЕННЯ ПОСЛУГ

Тема 4-5. Проектування послуги.

Фактори, що визначають потребу в новій послугі. Цінність послуги. Модель цінності послуги.

Тема 6-7. Методи та принципи розробки послуги.

Креативні ідеї розробки нових послуг. Морфологічний аналіз. Метод пошуку ідей SCAMPER. Метод «решітка ідей». Принципи розробки послуги.

Тема 8-9. Основні стадії процесу розробки послуги.

Стадія напряму. Стадія розробки. Стадія випробування. Стадія освоєння ринку.

Розділ 3. КЛЮЧОВІ ЕЛЕМЕНТИ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ.

Тема 10-11. Споживач у системі надання послуг.

Поведінка споживача і його значення в процесі надання послуг. Модель прийняття споживачем рішення про покупку послуги. Ризики споживачів у сфері послуг. Комплекс заходів по роботі з клієнтами.

Тема 12-13. Сутність управління трудовими ресурсами у сфері надання послуг.

Сутність управління трудовими ресурсами. Особливості навчання персоналу. Типи співробітників в сфері послуг і культура обслуговування. Продуктивність в сфері послуг.

Тема 14-15. Фізичне оточення організації, що надає послуги

Розробка логотипа та слогану організації. Фірмовий стиль організації та її співробітників. Особливості розробки інформаційного буклету, бігборду та рекламного роликів організації. Сайт організації, що надає послуги.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
<i>Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПОСЛУГ</i>												
Тема 1. Сутність і роль сфери послуг в сучасних умовах	10	2	2			6	14				14	
Тема 2-3. Послуга: сутність, види, класифікація	16	4	4			8	14				14	
Разом за розділом 1	26	6	6			14	28				28	
Тема 4-5. Проектування послуги	14	4	4			6	20				20	
Тема 6-7. Методи та принципи розробки послуги	14	4	4			6	22	2	2		18	
Тема 8-9. Основні стадії процесу розробки послуги	14	4	4			6	14				14	
Разом за розділом 2	42	12	12			18	56	2	2		52	
<i>Розділ 2. КЛЮЧОВІ ЕЛЕМЕНТИ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ</i>												
Тема 10-11. Споживач у системі надання послуг	16	4	4			8	14				14	
Тема 12-13. Сутність управління трудовими ресурсами у сфері надання послуг	14	4	4			6	10				10	
Тема 14-15. Фізичне оточення організації, що	14	4	4			6	10				10	

Назви розділів і тем	Кількість годин										
	денна форма						заочна форма				
	усього	у тому числі					усього	у тому числі			
л		п	лаб.	інд.	с. р.	л		п	лаб.	інд.	с. р.
надає послуги											
Разом за розділом 3	44	12	12			20	34				34
Усього годин	120	30	30		8	52	120	2	2		114

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Сутність і роль сфери послуг в сучасних умовах	2	
2	Послуга: сутність, види, класифікація	4	
3	Проектування послуги	4	
4	Методи та принципи розробки послуги	4	2
5	Основні стадії процесу розробки послуги	4	
6	Споживач у системі надання послуг	4	
7	Сутність управління трудовими ресурсами у сфері надання послуг	4	
8	Фізичне оточення організації, що надає послуги	4	
	Разом	30	2

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Опрацювання навчального матеріалу (самостійне ознайомлення з допоміжною літературою за списком у робочій програмі дисципліни)	52	114
2	Виконання індивідуальних завдань: – контрольна робота, передбачена навчальним планом	8	2
	Разом	60	116

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання з дисципліни (реферати, розрахункові, графічні, розрахунково-графічні роботи, контрольні роботи, що виконуються під час аудиторних занять та самостійної роботи, курсові, дипломні роботи тощо) сприяють більш поглибленому вивченню теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використання знань для вирішення відповідних практичних завдань.

За дисципліною «Менеджмент послуг» передбачені наступні індивідуальні завдання:

- контрольні роботи, передбачені навчальним планом (див. НМКД «Поточний контроль»).

7. Методи контролю

Контроль рівня знань є невід'ємною складовою навчального процесу. Оцінювання знань студентів з дисципліни «Менеджмент послуг» враховує всі види занять, передбачених навчальним планом. Перевірка знань та навичок студентів проводиться за допомогою поточного, проміжного й підсумкового контролю. Під час вивчення дисципліни «Менеджмент послуг» застосовуються наступні методи оцінювання знань:

– *поточний контроль* здійснюється на практичних заняттях під час рішення задач, розв'язання практичних завдань та роботи над кейсами;

– *проміжний контроль* здійснюється під час усних відповідей студентів;

– *підсумковий контроль* передбачає проведення іспиту з усього курсу.

Результати складання екзамену оцінюються за шкалою балів, еквівалентною чотирибальній шкалі («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Оцінка, еквівалентна «відмінно», виставляється, якщо студент виявив всебічно системні та глибокі знання, в повному обсязі твердо засвоїв весь програмний матеріал, вичерпно та послідовно дав відповіді на всі питання екзаменаційного білета, тісно пов'язує теорію з практикою, показує знання літератури, вміння самостійно аналізувати та тлумачити економічні норми та поняття і застосовувати їх при вирішенні завдань, правильно аргументує висновки, вміє самостійно узагальнювати матеріал і логічно його викладати, не допускаючи помилок.

Оцінка, еквівалентна «добре», виставляється, якщо студент твердо знає програмний матеріал, має навички аналізу та тлумачення економічних норм та понять, логічно відповідає на поставлені питання, не допускає суттєвих помилок.

Оцінка, еквівалентна «задовільно», виставляється, якщо студент засвоїв основний матеріал, але не знає окремих деталей, допускає неточні відповіді та формулювання понять, порушує послідовність у викладенні програмного матеріалу, має прогалини в знаннях.

Оцінка, еквівалентна «незадовільно», виставляється, якщо студент не знає значної частини програмного матеріалу, допускає суттєві помилки, не володіє навичками застосування економічних норм, які забезпечували б вирішення професійних завдань.

Підсумкова оцінка виводиться за сумою балів, набраних студентом за роботу протягом семестру (з урахуванням самостійної роботи, поточного і проміжного контролю) та за результатами підсумкового контролю (екзамену), що дає змогу оцінити знання студентом усього курсу дисципліни.

8. Схема нарахування балів

для денної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання	Е	к	С	у	М	а
--	---	---	---	---	---	---

Розділ 1		Розділ 2			Розділ 3			Контрольні роботи, передбачені навчальним планом		Разом		
T1	T2-3	T4-5	T6-7	T8-9	T10-11	T12-13	T14-15	KP1	KP2			
5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	60	40	100

для заочної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання										Разом	Екзамен	Сума
Розділ 1		Розділ 2			Розділ 3			Контрольна робота, передбачена навчальним планом				
T1	T2-3	T4-5	T6-7	T8-9	T10-11	T12-13	T14-15	KP1				
	10			10			20	20		60	40	100

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70-89	добре
50-69	задовільно
1-49	незадовільно

9. Рекомендована література

Основна література

1. Девід Майстер. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги. – М.: Альпина Паблишер, 2003. – 413с.
2. Кудинова М. М. Менеджмент непродуцтвенной сферы / М. М. Кудинова : методическое пособие. – Харьков: ХНУ имени В. Н. Каразина, 2010. – 49с.
3. Куценко В. І. Менеджмент сфери послуг / В. І. Куценко, Г. І. Трілленберг ; НАН України, Рада по вивченню продукт. сил України. – К. : [б.в.], 2007. – 459 с.
4. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навчальний посібник / О. Б. Моргулець. – Київ : ЦУЛ, 2012 . – 383 с.
5. Організація торгівлі товарами та послугами : метод. вказівки до самост., індивід. роботи і практ. занять для студ. ОКР "бакалавр" галузі знань 0306 "Менеджмент і адміністрування" напряму підготов. 6.030601

- "Менеджмент" / Укоопспілка, Львів. комерц. акад. ; [уклад.: Міщук І. П., Олексин І. І.]. – Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2013. – 191 с.
6. Планування діяльності підприємств у сфері товарів та послуг : інтерактивний комплекс навч.-метод. забезпечення: кредитно-модульна система організації навч. процесу для студ. напрясу підгот. 6.030601 "Менеджмент" / А. Ю. Якимчук ; Національний ун-т водного господарства та природокористування. – Рівне : НУВГП, 2008. 167 с.
 7. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг / О. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544с.
 8. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд. / Пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752с.

Допоміжна література

1. Куценко В. І. Менеджмент сфери послуг / В. І. Куценко, Г. І. Трілленберг ; НАН України, Рада по вивченню продукт. сил України. – К. : [б.в.], 2007. – 459 с.
2. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навчальний посібник / О. Б. Моргулець. – Київ : ЦУЛ, 2012 . – 383 с.
3. Організація торгівлі товарами та послугами : метод. вказівки до самост., індивід. роботи і практ. занять для студ. ОКР "бакалавр" галузі знань 0306 "Менеджмент і адміністрування" напряму підготов. 6.030601 "Менеджмент" / Укоопспілка, Львів. комерц. акад. ; [уклад.: Міщук І. П., Олексин І. І.]. – Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2013. – 191 с.
4. Планування діяльності підприємств у сфері товарів та послуг : інтерактивний комплекс навч.-метод. забезпечення: кредитно-модульна система організації навч. процесу для студ. напрясу підгот. 6.030601 "Менеджмент" / А. Ю. Якимчук ; Національний ун-т водного господарства та природокористування. – Рівне : НУВГП, 2008. – 167 с.
5. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг / О. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544с.
6. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд. / Пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752с.

10. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>.
2. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.library.edu-ua.net.
3. Національна парламентська бібліотека України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nplu.org/>.
4. Книжкова палата України імені Івана Федорова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrbook.net/>.

5. Бібліотеки в мережі Internet [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://library.zntu.edu.ua/res-libr-el.html>.
6. Державна науково-технічна бібліотека України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ntbu.ru/>.
7. Центральна наукова бібліотека ХНУ імені В. Н. Каразіна [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.library.univer.kharkov.ua/OpacUnicode/index.php>.
8. Харківська державна наукова бібліотека імені Короленко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com/>.
9. Бібліотека Конгресу США [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.loc.gov/>.
10. Національна бібліотека Франції [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.bnf.fr/ – Bibliothèque Nationale или BNF).
11. Британська бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.bl.uk/.