

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра маркетингу та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної
роботи

канд. хімічних наук, доц.

Пантелеймонов А. В.

“ _____ ” _____ 2018 р

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 (напрямок) 073 «Менеджмент»

освітня програма _____
(шифр і назва)

спеціалізація Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності.

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

факультет Економічний

2018 / 2019 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою економічного факультету

“ _____ ” _____ 2018__ року, протокол №__

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

Мангушев Д.В. – кандидат економічних наук, доцент кафедри маркетингу та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності ХНУ імені В. Н. Каразіна

Програму схвалено на засіданні кафедри:

маркетингу та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності

Протокол від “21” червня 2018__ року № 12

Завідувач кафедри маркетингу та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності

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

Програму погоджено методичною комісією
економічного факультету

Протокол від “ _____ ” _____ 2018__ року № _____

Голова методичної комісії економічного факультету

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

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент послуг» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки

спеціальності (напрямку) – 073 Менеджмент спеціалізації – Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності.

1. **Опис навчальної дисципліни**

1.1. **Мета викладання навчальної дисципліни**

формування сучасного управлінського мислення, системи знань і практичних навичок щодо прийняття та виконання управлінських рішень у сфері послуг.

Завдання – отримання теоретичних знань і практичних навичок управління організаціями сфери послуг; вивчення елементів комплексу менеджменту і управління ними; комплексне вивчення ринку послуг і діяльності окремих підприємств, що представляють різні сфери і діючих на принципах менеджменту з урахуванням зовнішнього і внутрішнього середовища.

1.2. Кількість кредитів 4.

1.3. Загальна кількість годин 120.

1.4. Опис навчальної дисципліни

Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2018-й	2018-й
Семестр	
6-й	6-й
Лекції	
30 год.	5 год.
Практичні, семінарські заняття	
30 год.	год.
Лабораторні заняття	
год.	год.
Самостійна робота	
50 год.	105 год.
Індивідуальні завдання	
10 год.	

1.5. **Заплановані результати навчання**

У результаті вивчення даного курсу студент повинен

знати:

- еволюцію розвитку менеджменту послуг і принципи організації діяльності менеджменту сервісного підприємства;
- теоретичні основи, положення, види, показники менеджменту послуг;
- структуру комплексу і ринку послуг;

- принципи проведення сегментації ринку і позиціонування продукту;
- порядок використання засобів менеджменту проведення рекламної кампанії і стимулювання збуту;
- роль і значення персоналу в професійній діяльності підприємств;
- прийоми, методики, технології дії і впливу на управління попитом і пропозицією у сфері виробництва послуг;
 - визначення стратегічних напрямів розвитку сервісного підприємства;
- особливості менеджменту у сфері послуг.

вміти:

- збирати і аналізувати інформацію щодо менеджменту;
- сегментувати ринок по різних критеріях на основі маркетингової інформації;
- розробити комплекс дії на лояльність і утримання поточних споживачів і залучення нових;
- визначати значення менеджменту на ринку аудиторських, консалтингових і сервісних послуг.
- досліджувати напрями і резерви вдосконалення управлінської діяльності фірми.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ МЕНЕДЖМЕНТА ПОСЛУГ

Тема 1. Роль сфери послуг в ринковій економіці

Лекційні питання:

1. Сфера послуг та формування постіндустріального суспільства.
2. Еволюція поглядів на природу послуги. Поняття "послуга"
3. Особливості послуг як об'єкта комерційної діяльності

Тема 2 . Послуга як продукт діяльності сервісного підприємства

Лекційні питання:

1. Сервісне підприємство як система
2. Класифікації послуг за різними ознаками
3. Типологізація послуг

Тема 3. Ринок послуг і його особливості

Лекційні питання:

1. Життєвий цикл послуги
2. Суб'єкти і об'єкти ринку послуг
3. Особливості ринку послуг

Тема 4. Маркетинговий інструментарій на ринку послуг

Лекційні питання:

1. Специфіка менеджменту послуг (моделі)

2. Принципи менеджменту послуг
3. Функції менеджменту послуг
4. Концепції маркетингової діяльності

Тема 5. Послуга як товар та вид людської діяльності

Лекційні питання:

1. Товарна форма послуги
2. Розробка і створення послуги
3. Якість і конкурентоспроможність послуг

Тема 6. Учасники продукування послуг

Лекційні питання:

1. Особливості людського ресурсу у виробництві послуг
2. Характеристика учасників процесу надання послуг
3. Рекрутинг, навчання та розвиток персоналу

Тема 7. Структура маркетингового комплексу на ринку послуг

Лекційні питання:

1. Фізичне оточення як ключова характеристика якості послуг
2. Особливості ціноутворення в менеджменту послуг
3. Особливості збутової діяльності в сфері послуг
4. Особливості комунікаційної діяльності підприємства послуг

РОЗДІЛ 2 КОНЦЕПЦІЯ І ОСОБЛИВОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ У НЕВИРОБНИЧІЙ СФЕРІ

Тема 8. Менеджмент в оптовій і роздрібній торгівлі

Лекційні питання:

1. Характеристика оптової і роздрібною торгівлі. Специфіка менеджменту у оптовій і роздрібній торгівлі
2. Менеджмент в оптовій торгівлі
3. Менеджмент в роздрібній торгівлі

Тема 9. Менеджмент в банківській справі

Лекційні питання:

1. Сущність менеджменту в банківській сфері
2. Специфіка менеджменту в банківській сфері. Банківські послуги і продукти
3. Среда банківського менеджменту. Маркетингові служби банку
4. Аналіз концепції "7-С"

Тема 10. Менеджмент туристських послуг

Лекційні питання:

1. Суть туристського продукту
2. Специфіка туристського менеджменту

3. Аналіз менеджменту і маркетингові дослідження туристського підприємства
4. Роль менеджменту в ухваленні рішень про придбання туристських послуг
5. Сегментація туристського ринку
6. Стимулювання збуту туристського продукту

Тема 11. Менеджмент на ринку аудиторських, консалтингових і сервісних послуг

1. Особливість функціонування аудиторської галузі
2. Основне призначення ринку сервісних послуг

Тема 12. Менеджмент виставково-ярмаркових послуг

Лекційні питання:

1. Загальна характеристика маркетингового середовища для виставкової організації
2. Характеристика конкурентних сил на ринку виставкових послуг

3. Структура навчальної дисципліни

Назви модулів і тем	Кількість годин											
	<i>денна форма навчання</i>						<i>заочна форма навчання</i>					
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
л		п	лаб	інд	ср	л		п	лаб	інд	ср	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Теоретико-методологічні засади менеджменту послуг												
Разом за розділом 1	77	16	16			25	58	3				55
Розділ 2. Концепція і особливості менеджменту у невиробничій сфері												
Разом за розділом 2	53	14	14			25	52	2				50
Індивідуальне науково-дослідне завдання	10				10		10				10	
Усього годин	120	36	36		22	50	120	5			10	105

4. **Теми семінарських і практичних занять**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		<i>денна форма навчання</i>	заочна форма навчання
1	Тема 1. Роль сфери послуг в ринковій економіці	6	1
2	Тема 2 . Послуга як продукт діяльності сервісного підприємства	4	
3	Тема 3. Ринок послуг і його особливості	4	
4	Тема 4. Маркетинговий інструментарій на ринку послуг	6	1
5	Тема 5. Послуга як товар та вид людської діяльності	4	
6	Тема 6. Учасники продукування послуг	6	1
7	Тема 7. Структура маркетингового комплексу на ринку послуг	6	
8	Тема 8. Менеджмент в оптовій і роздрібній торгівлі	6	1
9	Тема 9. Менеджмент в банківській справі	4	
10	Тема 10. Менеджмент туристських послуг	4	
11	Тема 11 Менеджмент на ринку аудиторських, консалтингових і сервісних послуг	6	
12	Тема 12. Менеджмент виставково-ярмаркових послуг	4	1
	Разом	60	5

5. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Очна	Заочна
	Опрацювання навчального матеріалу (самостійне ознайомлення з допоміжною літературою за списком у робочій програмі дисципліни)	50	105
	Виконання індивідуальних завдань: – контрольна робота, передбачена навчальним планом	10	10
	Разом	60	115

6. Індивідуальне навчально-дослідне завдання

За дисципліною «Менеджмент послуг» передбачені наступні індивідуальні завдання:

- контрольна робота 1С
- дві поточні контрольні роботи для денної форми навчання (одна – для заочної).

7. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять і має за мету перевірку рівня знань студентів з певних лекційних питань навчальної програми та набуття навичок щодо розв'язання розрахунково-аналітичних завдань.

- *проміжний контроль* здійснюється під час усних відповідей студентів;
 - *підсумковий контроль* передбачає проведення іспиту з усього курсу.
- Самостійна робота студентів включає виконання контрольної роботи 1С.

8. Схема нарахування балів

для денної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання								Екзаме н (заліков а робота)	Сума	
Розділ 1			Розділ 2		Контрольн а робота, передбачен а навчальни м планом		Індивідуаль не завдання			Разом
T1-3	T4-5	T6-7	T8-10	T11-12	KP1	KP2	1С	60	40	100
4	4	4	4	4	10	10	20			

T1, T2 ... – теми розділів.

для заочної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання							Екзаме н (заліков а робота)	Сума	
Розділ 1			Розділ 2		Контрольн а робота, передбачен а навчальни м планом	Індивідуаль не завдання			Разом
T1-3	T4-5	T6-7	T8-10	T11-12	КР1	1С	60	40	100
2	2	2	2	2	20	30			

Розподіл балів, які отримують студенти

Форма контролю	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
Розділ 1. Теоретико-методологічні засади менеджменту послуг		
Контрольна робота	10	5
Робота на практичних заняттях:		
— режим виконання	2,5	
— повнота виконання основного завдання	2,5	
— якість виконання завдання	5	
Разом за розділом 1	20	10
Розділ 2. Концепція і особливості менеджменту у невиробничій сфері		
Контрольна робота	10	5
Робота на практичних заняттях:		
— режим виконання	2,5	
— повнота виконання основного завдання	2,5	
— якість виконання завдання	5	
Разом за розділом 2	20	10
Контрольна робота 1С*	20	10
зміст	10	5,0
оформлення	3	1,5
режим виконання	2	1,0
захист	5	2,5
Екзаменаційна робота, всього	40	20
тестове завдання	10	5
практичне завдання	10	5
теоретичні запитання	6+7+7=20	10
Усього годин семестр	100	50

*Робота розглядається за умов антиплагіат не менше 50 %.

Критерії оцінки знань, умінь та практичних навичок при складанні іспиту

Результати складання іспиту оцінюються за **сорокабальною** шкалою

Тестове завдання складається з 10 тестів. Кожна правильна відповідь дає студенту 1 бал. Максимум 10 балів.

Практичні завдання оцінюються за 10-ти бальною шкалою:

10-8 ставиться студенту, який правильно обґрунтовує висновки та надає відповідь з використанням формул, правильних розрахунків та вказує одиниці виміру та графічно представляє результати практичного завдання.

7-5 ставиться студенту, який використовує формули для розрахунків, але не вказує одиниці виміру та не досить обґрунтовує висновки та відповідь не володіє графічним представленням результатів практичного завдання.

4-2 ставиться студенту, який не використовує формули для розрахунків, не вказує одиниці виміру та не досить обґрунтовує висновки та відповідь, не володіє графічним представленням результатів практичного завдання.

1 бал ставляться студенту, який не уміє застосовувати знання на практиці, невпевнено, з великими ускладненнями вирішує окремі завдання після додаткових, навідних питань.

Теоретичні питання оцінюються за 7-6-ти бальною шкалою.

7/6 – 6/5 ставиться студенту, який правильно обґрунтовує відповідь, володіє різнобічними уміннями, навичками та прийомами рішення завдань

5/4 – 4/3 ставляться студенту, який правильно застосовує теоретичні розкладки та положення при рішенні практичних задач, впевнено виправляє окремі помилки після додаткових питань,

3/2 – 2/2 ставляться студенту, який ускладнюється при відповіді на питання чи при рішенні практичних задач, зробив з значні помилки, але виправляє помилки після додаткових, навідних питань.

1 бал ставляться студенту, який не уміє застосовувати знання на практиці, невпевнено, з великими ускладненнями вирішує окремі завдання після додаткових, навідних питань.

Шкала оцінювання

Сума балів за вид навчальної діяльності	Екзамен
90 – 100	відмінно
70–89	добре
50-69	задовільно
1-49	незадовільно

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

Оцінка «відмінно» ставиться студенту, який глибоко та міцно засвоїв програму дисципліни. Вичерпно, послідовно, грамотно, логічно викладає матеріал, в відповіді якого тісно пов'язується теорія з практикою. При цьому він не ускладнюється з відповіддю при зміні виду завдання, показує знайомство з додатковою літературою, правильно обґрунтовує рішення, володіє різнобічними уміннями, навичками та прийомами рішення завдань

Оцінка «добре» ставиться студенту, який твердо знає програмний матеріал, грамотно та по суті викладає його, не допускає значних помилок в відповідях на питання, впевнено виправляє окремі помилки після додаткових питань, правильно застосовує теоретичні розкладки та положення при рішенні практичних задач

Оцінка «задовільно» ставиться студенту, який має знання тільки основного матеріалу, але не засвоїв деталей, допускає неточності, недостатньо правильні формулювання в викладенні програмного матеріалу та ускладнюється при рішенні практичних задач, але виправляє помилки після додаткових, навідних питань.

Оцінка «незадовільно» ставиться студенту, який не знає значну частину програмного матеріалу, допускає грубі, суттєві помилки в відповіді, не знає основні принципи і методи оптимальної роботи, не уміє застосовувати знання на практиці, невпевнено, з більшими ускладненнями вирішує задачі після додаткових, навідних питань.

ДОДАТКОВІ ВИДИ РОБІТ

Додаткові види робіт не є обов'язковими, але дають можливість добрати необхідні бали і відповідають індивідуальній роботі, яка в цілому оцінюється від 5 до 10 балів. Додаткові види застосовуються як альтернативні за бажанням студента і за погодженням з викладачем.

Написання, опублікування тез в збірнику або виступ з доповіддю на студентській науковій конференції за тематикою навчальної дисципліни. Тема доповіді, обирається студентом самостійно за погодженням з викладачем (науковим керівником). Одна публікація оцінюється в 5 балів.

9. Список рекомендованої літератури:

Базова

1. Мангушев Д. В. Менеджмент послуг : навчально-методичний посібник для студентів за напрямом підготовки 073 – «Менеджмент» (спеціалізація – «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності») / Д. В. Мангушев. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. – 155 с.
2. Лпопій В. В., Ояексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг. — К.: Академія, 2006.— 311 с.
3. Вачевський М. В., Скотний В. Г. Менеджмент в сферах послуг: Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2004. — 232 с.
4. Лавлок К. Менеджмент услуг: персонал, технология, стратегия: 4-е изд.: Пер.с англ. — М.: Изд. дом «Вильяме», 2005. — 1008 с.
5. Лукьянець Т. /. Маркетингова політика комунікацій: Навч. посіб.2-ге вид., доп. і перероб. — К.: КНЕУ, 2003. — 524 с.
6. Майдебура Е. В. Менеджмент услуг: Учеб. пособ. — К.: ВИРА-Р, 2001. —547 с.
7. Мальченко В. М. Маркетингові засади розвитку системи послуг: Розділ IV, § 3 // Теорія і практика менеджменту в Україні: Монографія / А. Ф. Павленко, А. В. Войчак, В. Я. Кардаш, В. П. Пилипчук та ін.; За наук. ред. д-ра. наук, проф, акад. АПН України А. Ф. Павленка. — К.: КНЕУ, 2005.

8. Пашук О. В. Менеджмент послуг: стратегічний підхід: Навч. посіб. — К.: ВД «Професіонал», 2005. — 558 с.
9. Ткаченко Л. О. Менеджмент послуг: Підручник. — К.: Центр навч. літ., 2003. — 192 с.
10. Шкапова О. М. Менеджмент послуг: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2003. — 304 с.

Допоміжна

11. Закон України «Про захист прав споживачів». — К., 1991.
12. Закон України «Про залізничний транспорт». — К., 1996.
13. Закон України «Про зв'язок». — К., 1995.
14. Закон України «Про інформацію». — К., 1992.
15. Закон України «Про лізинг». — К., 1992.
16. Закон України «Про науково-технічну інформацію». — К., 1993.
17. Закон України «Про освіту». — К., 1991.
18. Закон України «Про транспорт». — К., 1994.
19. Закон України «Про туризм». — К., 1995.
20. Правила побутового обслуговування населення. Затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 04.06.99 р.
21. Зайцева Н. А. Менеджмент в соціально-культурном сервисе и туризме. — М.: Академия, 2005. — 235 с.
22. Кулибанова В. В. Менеджмент: сервисная деятельность. — СПб: Питер, 2000. — 240 с.
23. Мазаракі А. А., Ващелко Н. П. Світовий ринок товарів і послуг. — Київ, 1996. — 157 с.
24. Алешникова В. И. Использование услуг профессиональных консультантов. — М.: ИНФРА-М, 1999. — 213 с.
25. Воробьева Г. Н. О стандартизации услуг // Стандарты и качество.
26. 1998.—№ 1. —С. 30—38.
27. Всеобщее управление качеством: Учеб. для вузов / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин; Под ред. О. П. Глудкина. — М.: Радио и связь, 1999. — 600 с.
28. Войчак А. В. Маркетинговий менеджмент: Підручник — К.: КНЕУ, 1998. — 268 с.
29. Глухое В. В. и др. Организация консультационной деятельности (Консалтинг): Учеб. пособ. / В. В. Глухов, А. Н. Кобишев, А. В. Козлов. СПб.: Гос. техн. ун-т: Центр менеджмента и маркетинга «Прогресс СПб», 1995. — 79 с.
30. Котлер Ф. и др. Менеджмент: Гостеприимство, туризм: Учеб. для вузов: Пер. с англ. Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; Под ред. Р. Б. Ноздревой. — М.: ЮНИТИ, 1998. — 787 с.
31. Ковальчук П. С. Євразійський ринок товарів і послуг: Конспект лекцій. — К.: КДТЕУ, 1999. — 22 с.
32. Лавлок К., Гаммессон Э. Менеджмент услуг — что дальше? В поисках новой парадигмы и свежих веяний. — Ч. 1 // Менеджмент и маркетинговые исследования. — 2006. — № 2 (62). — С.158—170.

33. Лилик / В., Зайчик Т. О. Ринок консалтингових послуг в Україні // Менеджмент в Україні. — 2000. — № 4. — С. 4—5.
34. Мальченко В. М. Функціональне наповнення засобу менеджменту послуг «фізичне оточення («упаковка») послуги» // 36. матер, сьомої міжнародної конференції «Менеджмент в Україні». — К.: КНЕУ, 2006.
35. Маркова В. Д. Менеджмент услуг. — М.: Финансы и статистика, 1996. — 127 с.
36. Миронова Н. В. Менеджмент различных типов услуг // Менеджмент в России и за рубежом. — 2003. — № 4 (36). — С. 108—119.
37. Основи міжнародної торгівлі: Навч. посіб. / За ред. Ю. Г. Козака, Н. С. Логвинової, К. І. Ржепішевського. — 2-ге вид., перероб. та доп. — К.: Центр навч. літ., 2005. — 656 с.
38. Основы маркетинга / Ф. Котлер и др.: Пер. с англ.: 2-е европ. изд. — К.; М.; СПб.: Изд. дом «Вильямс», 1998. — 1056 с.
39. Павленко А. Ф. Маркетингова політика ціноутворення: Монографія / А. Ф. Павленко, В. Л. Корінєв. — К.: КНЕУ, 2004. — 332 с.
40. Павленко А. Ф., Войчак А. В. Менеджмент: Підручник. — К.: КНЕУ, 2003. — 246 с.
41. Песоцкая Е. В. Менеджмент услуг. — СПб.: Питер, 2000. — 160 с.
42. Рождественська Л. Г. Статистика ринку товарів і послуг: Навч. посіб. — К.: КНЕУ, 2005. — 419 с.
43. Сухорукое М. М. К вопросу об определению понятия «услуга» // Менеджмент в России и за рубежом. — 2004. — № 4 (42). — С. 117—126.
44. Теретт-Туржи К. Консалтинг / Пер. с франц. под ред. Л. Л. Никитиной. — СПб.: Изд. дом «Нева», 2004. — 128 с.
45. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в среде услуг. — 2-е изд. / Пер. с англ. под ред. В. В. Кулитановой. — СПб.: Питер, 2002. — 752 с.

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/.