

Силабус навчальної дисципліни

«Менеджмент у сфері обслуговування»

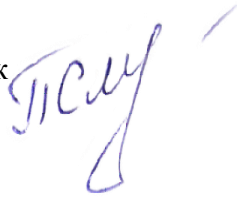
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
 Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
 Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
 Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)
 Курс: 3
 Семестр: 5

Факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Маркетингу, менеджменту та управління бізнесом
Викладач(-і)	ПІБ: Подзігун Світлана Миколаївна Посада: доцент кафедри маркетингу, менеджменту та управління бізнесом E-mail: podzihun.s@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/index.php?categoryid=156
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна обов'язкового компонента.
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	Денна форма: 4/120 Заочна форма: 4/120
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Денна форма: лекції (30 год.), семінарські (30 год.), самостійна робота (60 год.) Заочна форма: лекції (8 год.), семінарські (8 год.), самостійна робота (104 год.)
Політика дисципліни	Академічна доброчесність. Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. Відвідування занять. Відвідування занять є важливою складовою освітнього процесу. Очікується, що здобувачі вищої освіти відвідають всі лекції і семінарські (практичні) заняття курсу. Пропуски семінарських (практичних) занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття упродовж двох тижнів з дня пропуску його. Креативна ініціатива здобувача вищої освіти. Здобувачі вищої освіти мають можливість за власною ініціативою підготувати доповіді до визначених робочою програмою тем семінарських (практичних) занять на основі пошуку та огляду наукових публікацій за заданою проблематикою дисципліни, поглибленому опрацюванні окремих лекційних тем.
Що будемо вивчати?	Систему знань про закони управління й принципи, що визначають порядок формування, функціонування і розвитку систем управління організаціями у сфері обслуговування.
Чому це треба вивчати?	Для формування у майбутніх керівників сучасного управлінського мислення і системи спеціальних знань у галузі менеджменту сфери обслуговування, набуття уміння аналізувати складні процеси і явища, що відбуваються в організаціях.
Яких результатів можна досягнути?	Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як

	демократичної, соціальної, правової держави. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
Як можна використати набуті знання та уміння?	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. Здатність працювати в команді. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
Зміст дисципліни	Сфера обслуговування як об'єкт управління: основні поняття. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг. Ринок послуг України. Конкуренція на ринку послуг. Суть і особливості менеджменту у сфері послуг. Планування діяльності сервісного підприємства. Стратегічне планування у сфері послуг. Процес організації менеджменту у сфері послуг. Мотивація як функція менеджменту. Управлінський контроль сервісного підприємства. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування. Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства. Влада і лідерство в управлінні. Культура сервісного підприємства.
Обов'язкові завдання	Підготовка здобувачами доповідей за заданою проблематикою дисципліни; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; опрацювання контрольних запитань, питань для самостійного вивчення дисципліни при підготовці до поточного контролю знань; систематизація вивченого матеріалу з метою підготовки до екзамену та обов'язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).
Міждисциплінарні зв'язки	Комунікативний менеджмент, Самоменеджмент, Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства, Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.
Інформаційне забезпечення (з репозитарію та фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	1 Менеджмент для бакалаврів [Текст] : у 2 т. : підручник : затв. МОН України як підручник для студ. ВНЗ. Т. 1. / за ред. О. Ф. Балацького та О. М. Теліженка. – Суми : Університетська книга, 2016. 604с. 2.Менеджмент для бакалаврів: підручник : у 2 т. : затв. МОН України як підручник для студ. ВНЗ. Т. 2. / за ред. О. Ф. Балацького та О. М. Теліженка. Суми : Університетська книга, 2016. 591 с. 3.Божидарнік Т.В. Креативний менеджмент : навчальний посібник. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. 496 с. 4.Дяченко Т. О. Основи менеджменту : навчальний посібник. Кондор, 2010. 174 с. 5. Управління міжнародним бізнесом : навч. посіб. ; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. : О. Л. Богашко, О. П. Кірдан,

	<p>С. М. Подзігун. Умань : Візаві, 2021. 200 с.</p> <p>6. Управління діяльністю підприємств в індустрії гостинності : навч. посіб. ; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. : С. М. Подзігун, С. В. Тимчук, Л. М. Нещадим. Умань : Візаві, 2021. 115 с.</p> <p>7. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.</p> <p>8. Назарчук Т. В. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2018. 560 с.</p> <p>9. Моргуленць О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 383 с.</p>
Поточний контроль	<p>Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування.</p> <p>Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про порядок організації освітнього процесу в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини – види та критерії оцінювання відображенні в робочій програмі з дисципліни.</p>
Підсумковий контроль	<p>Екзамен.</p> <p>Порядок та організація контролю знань здобувачів вищої освіти, зокрема умови допуску до підсумкового контролю визначаються розділом 7 Положення про порядок організації освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.</p>

Розробник



(Світлана ПОДЗІГУН)