

**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	Кафедра маркетингу, менеджменту та управління бізнесом
Викладач(-і)	ПІБ: Подзігун Світлана Миколаївна Посада: доцент, завідувач 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
	Навчальна дисципліна обов'язкового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	4/120
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Денна форма: лекції (30 год.), практичні (30 год.), самостійна робота (60 год.) Заочна форма: лекції (8 год.), практичні (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 або питань; при виконанні ІНДЗ самостійно вибирають його тему та творчо підходять до його вирішення.
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. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг. 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,

	<p>застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p>
Як можна використати набуті знання та уміння?	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>Здатність працювати в команді.</p> <p>Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні й внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p>Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
Зміст дисципліни	<p>Сфера обслуговування як об'єкт управління: основні поняття.</p> <p>Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.</p> <p>Ринок послуг України.</p> <p>Конкуренція на ринку послуг.</p> <p>Суть і особливості менеджменту у сфері послуг.</p> <p>Планування діяльності сервісного підприємства.</p> <p>Стратегічне планування у сфері послуг.</p> <p>Процес організації менеджменту у сфері послуг.</p> <p>Мотивація як функція менеджменту.</p> <p>Управлінський контроль сервісного підприємства.</p> <p>Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг.</p> <p>Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування.</p> <p>Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства.</p> <p>Влада і лідерство в управлінні.</p> <p>Культура сервісного підприємства.</p>
Обов'язкові завдання	Підготовка та захист тем семінарських занять, ІНДЗ.
Міждисциплінарні зв'язки	Комунікативний менеджмент, Самоменеджмент, Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства, Планування та організація готельного і ресторанного господарства.
Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с. 2. Свидрук І. І. Концептуально-методологічні основи розвитку креативного менеджменту національного господарства України: монографія. Львів : Растр-7, 2018. 450 с. 3. Трут О. О. Теоретико-методологічні засади управління результативністю організації : монографія. Львів : вид-во ЛТЕУ, 2018. 420 с. 4. Свидрук І.І. Креативний менеджмент: навчальний посібник. Алма-Ата: «Бастау», 2017. 360 с.

	<p>5. Буднік М. М., Курилова Н. М. Управління змінами: підручник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2017. 226 с.</p> <p>6. Назарчук Т. В. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2018. 560 с.</p> <p>7. Мостенська Т.Л., Лобунець Т.В. Управління проектами: навч. посіб. К.: Видавничий дім «Кондор», 2018. 132 с.</p> <p>8. Страпчук С.І., Миколенко О.П., Попова І.А., Пустова В.В. Менеджмент: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Львів: Видавництво «Новий Світ – 2000», 2020. 356 с.</p> <p>9. Основи менеджменту: Конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент і бізнес-адміністрування» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; укладачі: Т.В. Лазоренко, С.О. Пермінова.– Електронні текстові дані (1 файл: 560 КБ). Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2021.166 с. URL:https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/41193/1/Managment.pdf</p> <p>10. 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, ІНДЗ, обов'язкове завдання.</p> <p>Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.</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 організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.</p>

Розробник



Світлана ПОДЗІГУН