

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Факультет економічних наук

Кафедра менеджменту



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«МЕНЕДЖМЕНТ РИНКУ ПОСЛУГ»**

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр  
Напрямок підготовки: 6.030601 «Менеджмент»

Розробник	Бурдельна Г.О.	
/Завідувач кафедри розробника	Стоян О.Ю.	
/Завідувач кафедри спеціальності 073 «Менеджмент»	Стоян О.Ю.	
Гарант освітньої програми	Бурдельна Г.О.	
Декан факультету /директор інституту (до якого відносяться спеціальності)	Філімонова О.Б.	
Начальник НМВ	Потай І.Ю.	

Миколаїв – 2018 рік

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	«Менеджмент ринку послуг»	
Галузь знань	0306 «Менеджмент і адміністрування»	
Спеціальність Напрямок підготовки	6.030601 «Менеджмент»	
Спеціалізація (якщо є)		
Освітня програма	Менеджмент	
Рівень вищої освіти	Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр	
Статус дисципліни	Вибіркова	
Курс навчання	4	
Навчальний рік	2018-2019 н.р.	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	8	
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	8 кредита / 240 годин	
Структура курсу: – лекції – семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові) – годин самостійної роботи студентів	Денна форма	Заочна форма
	51	
	51	
	138	
Відсоток аудиторного навантаження	43%	
Мова викладання	українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)		
Форма підсумкового контролю	залік	

## **2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни**

*Метою* викладання навчальної дисципліни «Менеджмент ринку послуг» дати студентам цілісну і логічно-послідовну систему теоретичних знань про методологію та практику менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг за умов дії ринкового механізму господарювання.

*Завданням вивчення дисципліни* «Менеджмент ринку послуг»: є підготовка майбутніх фахівців, здатних сформувати і упорядкувати систему менеджменту на підприємстві (в організації), зокрема організаційну, підтримувати їх стійкість і дієздатність, забезпечувати динамічний розвиток та конкурентоспроможність підприємства, володіти методами сучасного менеджменту.

*Передумова вивчення дисципліни:*

Обов'язковою передумовою успішної діяльності в ролі спеціаліста чи менеджера у будь-якій сфері є знання наукових принципів економічної теорії, економіки підприємницької діяльності, соціології праці, а також основ менеджменту та маркетингу.

*Очікувані результати навчання:* демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства; демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; описувати зміст функціональних сфер діяльності організації; виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень; виявляти навички організаційного проектування; застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації; демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи; демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

*В результаті вивчення дисципліни студент:*

***має знати:***

- методичні підходи до вивчення управлінської діяльності;

- принципи та основні категорії менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг;
- поняття організації в системі менеджменту та умови її ефективної діяльності з урахуванням впливу факторів внутрішнього і зовнішнього середовища;
- особливості функціонування системи менеджменту в підприємницьких і ринкових структурах;
- роль менеджменту у виробничо-господарській діяльності підприємства;
- особливості управління в нових умовах розвитку ринкового середовища, за різних організаційно-правових форм підприємства;
- типи структурної побудови підприємства, їх переваги і недоліки;
- основні принципи, функції, взаємозв'язок процесів, методи, стратегії менеджменту підприємств;
- методику планування на підприємствах та сферу його застосування; процес вироблення та прийняття управлінських рішень для досягнення цілей підприємства;
- принципи маркетингового забезпечення діяльності підприємств на ринку товарів і послуг;
- методи раціональної організації, планування і контролю за діяльністю підприємств;
- наукову організацію управлінської праці з урахуванням соціально-психологічних аспектів особи та трудового колективу як об'єкта управління;
- організацію роботи менеджера на підприємстві та вимоги, що висуваються до нього на сучасному етапі розвитку суспільства;
- методи управління трудовим колективом підприємства;
- форми влади та впливу на підлеглих, стилі і ситуаційні моделі керівництва; цілі та засоби комунікативної політики підприємства.

***має вміти:***

- організувати діяльність підприємства в цілому та безпосередньо підпорядкованого персоналу на науковій основі;
- визначати та аналізувати фактори зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства, забезпечувати ефективність діяльності підприємства на ринку товарів і послуг з урахуванням впливу цих факторів;
- орієнтуватися в ролі “власного” підприємства в динамічному зовнішньому середовищі;
- формувати та використовувати конкурентні переваги на ринку товарів і послуг;
- здійснювати аналіз і планування діяльності підприємства та формувати його стратегію розвитку;
- будувати "дерево цілей", здійснювати вибір стратегії розвитку бізнесу;
- розробляти систему менеджменту в різних організаційно-правових формуваннях;
- визначати технологію розробки й прийняття управлінських рішень; приймати коректні управлінські рішення на основі використання методів менеджменту, коригувати діяльність підприємства, базуючись на виконанні основних функцій менеджменту;
- аналізувати і проектувати організаційну і кадрову структуру та структуру управління підприємством;
- вивчати трудовий колектив як об'єкт управління з врахуванням соціально- психологічних аспектів його членів для забезпечення продуктивної діяльності організації;
- організовувати здійснення ефективного контролю на підприємстві;
- застосовувати логістичні системи ресурсного забезпечення підприємства;
- розрахувати точку беззбитковості та цільовий прибуток;
- визначити оптимальний обсяг замовлення товару та точку відновлення замовле

## **Програмні компетенції**

### ***Загальні компетентності:***

- Здатність до оцінки та аналізу соціально- економічних процесів і явищ на глобальному (мета-), макро-, мезо- і макрорівнях.
- Уміння працювати у колективі та команді.
- Здатність працювати в міжнародному середовищі.

### ***Фахові компетентності:***

- Здатність розуміти економічні основи функціонування організації для збору інформації з метою прийняття рішень, планування діяльності та контролю.
- Уміння знаходити та оцінювати нові ринкові можливості та формулювати бізнес-ідею.

### ***Результати навчання:***

- Всебічне розуміння сутності економічної системи і економічних відносин як і найважливішої складової розвитку суспільства.
- Знання і уміння оперувати економічними категоріями та поняттями.
- Уміння оцінювати перспективи глобалізації як новітнього етапу соціально- економічних перетворень.
- Розуміння сутності чинників і наслідків макроекономічного розвитку та їх її вплив на діяльність організації.
- Знання і розуміння сутності і наслідків процесів, що відбуваються на мезорівні економічної системи, включаючи галузеві ринки, мережеві структури, групові та корпоративні взаємозв'язки.
- Розуміння сутності і наслідків мікроекономічних процесів, поведінки окремих економічних суб'єктів на товарних ринках.

- Здатність підтримувати врівноважені і толерантні стосунки з членами колективу та команди, споживачами та іншими представниками сфери життєдіяльності.
- Навички працювати в міждисциплінарній команді.
- Організовувати ефективну взаємодію членів групи у робочому процесі та неформальній ситуації.
- Уміння створювати та аналізувати базу даних щодо структури ринків та стану конкурентного середовища.
- Здатність застосовувати кількісні та якісні методи при планування діяльності та контролю.
- Уміння моделювати бізнес-процеси.
- Уміння досліджувати та сегментувати ринок, оцінювати можливості входження на нього доцільність виходу, формулювати бізнес-ідею.
- Здатність здійснювати техніко-економічне обґрунтування інноваційних проектів.
- Здатність здійснювати пошук і генерацію нових ідей, розробку нової продукції (товарів, послуг), використовуючи інноваційні технології.
- Навички застосовувати інструментарій оцінювання ресурсного забезпечення, ризиків та ефективного бізнесу в окремих сегментах ринку.

### 3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма:

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи ділової етики</b>				
1	Тема 1. Суть менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг та його місце в системі економіки і управління	4	4	12
2	Тема 2. Розвиток теорії та практики менеджменту підприємств в контексті теорії світового менеджменту	4	4	12
3	Тема 3. Ринок послуг України	4	4	12
4	Тема 4. Внутрігосподарський механізм підприємства Конкуренція на ринку послуг	4	4	12
	Разом за змістовим модулем 1	16	16	48
<b>Змістовий модуль 2. Соціальна відповідальність в системі менеджменту</b>				
5	Тема 5. Процес прийняття рішень у менеджменті	4	4	10
6	Тема 6. Планування та контроль у системі менеджменту діяльності підприємств на ринку товарів і послуг	6	6	10
7	Тема 7. Менеджмент трудових ресурсів підприємства	4	4	12
8	Тема 8. Маркетингове забезпечення діяльності підприємств на ринку	4	4	12



	товарів і послуг			
9	Тема 9. Управління ефективністю в менеджменті	4	4	10
	Разом за змістовим модулем 2	22	22	54
<b>Змістовий модуль 3. Забезпечення управління та розвитку підприємств послуг</b>				
10	Тема 10. Влада і лідерство в управлінні	4	4	12
11	Тема 11. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування	5	5	12
12	Тема 12. Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства	4	4	12
	Разом за змістовим модулем 3	13	13	36
	<b>Всього за курсом</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>138</b>

## 4. Зміст навчальної дисципліни

### 4.1. План лекцій

№	Тема заняття / план
1	<b>Тема 1. Суть менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг та його місце в системі економіки і управління</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Загальна характеристика процесу управління в доринкову епоху, його результативність.</li><li>2. Капіталістична та соціалістична монополія, гігантоманія.</li><li>3. Системи управління за планової та ринкової економіки.</li><li>4. Державна номенклатура, політична еліта, “тіньовики”, директорський корпус, підприємці “нової хвилі”. Закони природного розвитку.</li></ol>
2	<b>Тема 2. Розвиток теорії та практики менеджменту підприємств в контексті теорії світового менеджменту</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Загальна характеристика менеджменту.</li><li>2. Формування менеджменту як суспільного явища пов’язаного із змінами у виробничій сфері та сфері послуг.</li><li>3. Розвиток теорії менеджменту (наукові школи).</li><li>4. Сучасні концепції менеджменту</li></ol>
3	<b>Тема 3. Ринок послуг України</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Теоретичні засади функціонування ринку послуг.</li><li>2. Особливості ринку послуг.</li><li>3. Інфраструктура ринку послуг .</li><li>4. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України.</li></ol>
4	<b>Тема 4. Внутрігосподарський механізм підприємства</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Внутрішня структуризація підприємства.</li><li>2. Виробнича, організаційна, управлінська структури.</li><li>3. Спеціалізація виробництва, його технології та місце розташування.</li><li>4. Матриця взаємодії виробничих підрозділів.</li><li>5. Структуризація управління підприємством.</li></ol>
5	<b>Тема 5. Процес прийняття рішень у менеджменті</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Суть управлінських рішень.</li><li>2. Взаємозв’язок управлінських рішень з управлінськими функціями.</li><li>3. Відповідність рішень основним вимогам.</li><li>4. Функціональні рішення підприємства.</li><li>5. Типи управлінських рішень.</li></ol>
6	<b>Тема 6. Планування та контроль у системі менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Поняття “планування”. Місце планування з-поміж функцій</li></ol>

	<p>управління.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Види планування.</li> <li>3. Основні елементи системи планування.</li> <li>4. Етапи процесу планування.</li> <li>5. Типи планів підприємства.</li> <li>6. Ситуаційні фактори планування.</li> </ol>
7	<p><b>Тема 7. Менеджмент трудових ресурсів підприємства</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття “менеджменту трудових ресурсів”. Основні завдання менеджменту трудових ресурсів.</li> <li>2. Система управління та менеджмент трудових ресурсів.</li> <li>3. Середовище менеджменту людських ресурсів.</li> <li>4. Стратегічне значення менеджменту людських ресурсів.</li> <li>5. Організація використання трудових ресурсів.</li> </ol>
8	<p><b>Тема 8. Маркетингове забезпечення діяльності підприємств на ринку послуг</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття управління маркетингом як процес прийняття рішень стосовно діяльності підприємства на ринку товарів і послуг.</li> <li>2. Схема управління маркетингом.</li> <li>3. Форми управління маркетингом.</li> <li>4. Інтегровані маркетингові структури.</li> <li>5. Особливості та відмінності структур управління маркетингом підприємств за різними типами орієнтації.</li> </ol>
9	<p><b>Тема 9. Управління ефективністю в менеджменті</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суть ефективності управління в організації.</li> <li>2. Сутність витрат у керуючій системі, їх види.</li> <li>3. Основні чинники впливу на економічну ефективність менеджменту.</li> <li>4. Класифікація витрат за рівнями менеджменту</li> <li>5. Методика розрахунку ефективності менеджменту.</li> </ol>
10	<p><b>Тема 10. Влада і лідерство в управлінні</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Влада і вплив в управлінні.</li> <li>2. Теорії влади, її сутність і основи.</li> <li>3. Форми влади.</li> <li>4. Вплив. Переконавання і участь, як перспективні форми впливу.</li> <li>5. Лідерство. Сутність лідерства і його основні ознаки.</li> <li>6. Теорії лідерства та їхня еволюція</li> </ol>

11	<b>Тема 11. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Сутність і види комунікацій в управлінні сервісним підприємством.</li><li>2. Процес комунікацій.</li><li>3. Комунікаційні мережі та стилі.</li><li>4. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання.</li><li>5. Особливості комунікаційної політики у сфері послуг.</li></ol>
12	<b>Тема 12. Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Сутність поняття «колектив», його структура, функції та основи формування і етапи розвитку.</li><li>2. Формальні і неформальні групи, їхня характеристика і роль в управлінні.</li><li>3. Фактори, що впливають на ефективність групи.</li><li>4. Управління конфліктними ситуаціями в групі.</li></ol>

#### 4.2. План практичних (семінарських, лабораторних, півгрупових) занять

№	Тема заняття / план
1	<p><b>Тема 1. Суть менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг та його місце в системі економіки і управління</b></p> <p><i>Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Розвиток теорії менеджменту (наукові школи).</li><li>2. Сучасні концепції менеджменту.</li><li>3. Становлення і розвиток менеджменту як науки.</li><li>4. Історія виникнення менеджменту.</li><li>5. Еволюція управління як науки.</li><li>6. Наукові підходи до управління.</li></ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
2	<p><b>Тема 1. Суть менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг та його місце в системі економіки і управління</b></p> <p><i>Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Поняття та види комерційних операцій.</li><li>2. Зовнішньоторгові операції.</li><li>3. Орендні операції.</li><li>4. Операції з міжнародної торгівлі науково-технічними знаннями і досвідом.</li><li>5. Операції з торгівлі інженерно-технічними послугами</li><li>6. Консалтингові операції.</li></ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести</i></p>
2	<p><b>Тема 2. Розвиток теорії та практики менеджменту підприємств в контексті теорії світового менеджменту</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Формування ефективної системи менеджменту підприємства як цілісності.</li><li>2. Розгляд ситуації по вибору системи менеджменту на різних стадіях життєвих циклів підприємства.</li><li>3. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування.</li><li>4. Менеджмент як система.</li><li>5. Функції та процес управління сервісного підприємства.</li><li>6. Методи управління сервісним підприємством.</li></ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
3	<p><b>Тема 2. Розвиток теорії та практики менеджменту підприємств в контексті теорії світового менеджменту</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Підготовка зовнішньоторгових операцій</li><li>2. Укладення зовнішньоторгових контрактів</li><li>3. Організація контролю, виконання та припинення зовнішньоторгового</li></ol>

	<p>контракту</p> <p>II. Розгляд практичних ситуацій, тести</p>
4	<p><b>Тема 3. Управління організаційними змінами та інноваціями на ринку послуг</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зміни в організації: сутність, поняття, етапи.</li> <li>2. Опір змінам.</li> <li>3. Планування змін.</li> <li>4. Стратегічний менеджмент в ході проведення змін та впровадження інновацій.</li> <li>5. Управління процесом змін.</li> <li>6. Управління людськими ресурсами в процесі змін.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
5	<p><b>Тема 3. Управління організаційними змінами та інноваціями на ринку послуг</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Навести приклади діючих проектів (програм) транскордонного співробітництва суб'єктів ЗЕД України.</li> <li>2. Наведіть приклади надання послуг способом присутності фізичних осіб в Україні.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
6	<p><b>Тема 4. Внутрігосподарський механізм підприємства</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття організації (підприємства)</li> <li>2. Види організацій в менеджменті.</li> <li>3. Операційна система організації, класифікація операційних систем.</li> <li>4. Проектування підприємства.</li> <li>5. Культура підприємства.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
7	<p><b>Тема 4. Внутрігосподарський механізм підприємства</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розрахуйте за 2015-17 роки зовнішньоторгівельний оборот (ЗТО) послуг, експортну, імпорتنу квоту, зовнішньоторговельну квоту, темпи росту та приросту: експорту, імпорту, ЗТО. Зробіть відповідні висновки.</li> <li>2. Проаналізуйте за останні 2 роки обсяги торгівлі послугами України з країнами світу. Зазначте найбільш важливого торговельного партнера України в експорті послуг <a href="http://ukreksport.gov.ua">ukreksport.gov.ua</a>.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
8	<p><b>Тема 5. Процес прийняття рішень у менеджменті</b></p>

	<p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття “рішення” та його місце у системі управління.</li> <li>2. Суть класичної, поведінкової та ірраціональної моделей прийняття рішень.</li> <li>3. Ідентифікація етапів раціональної технології прийняття рішень та визначення їх змісту.</li> <li>4. Ідентифікація сфери та можливостей використання різних методів обґрунтування управлінських рішень.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
9	<p><b>Тема 5. Процес прийняття рішень у менеджменті</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методика оцінки ефективності інвестиційних проектів.</li> <li>2. Методика оцінки потенціалу розвитку економічної системи.</li> <li>3. Методика обґрунтування управлінських рішень в умовах невизначеності (теоретико - ігрові методи).</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
10	<p><b>Тема 6. Планування та контроль у системі менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні етапи процесу планування та типи планів в організації.</li> <li>2. Класифікація цілей управлінського планування.</li> <li>3. Механізм управління за цілями та визначення його сильних та слабких сторін.</li> <li>4. Суть поняття “стратегія”, визначення основних елементів та рівнів стратегії.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
11	<p><b>Тема 6. Планування та контроль у системі менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Визначте юридичні підстави діяльності посередників міжнародних торговельних операцій.</li> <li>2. Класифікуйте посередників за обсягом посередницьких збутових прав?</li> <li>3. Класифікуйте посередників залежно від характеру та обсягу їхніх повноважень?</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
12	<p><b>Тема 6. Планування та контроль у системі менеджменту діяльності підприємств на ринку послуг</b></p> <p>Тренінгове-заняття, щодо виду послуг в Україні</p>

13	<p><b>Тема 7. Менеджмент трудових ресурсів підприємства</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність та основні засади керівництва.</li> <li>2. Поняття та природа лідерства.</li> <li>3. Теорія особистих якостей лідера.</li> <li>4. Концепції лідерства.</li> <li>5. Поняття та сутність груп в організації. Типи груп в організації.</li> <li>6. Модель групової поведінки Дж. Хоманса.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
14	<p><b>Тема 7. Менеджмент трудових ресурсів підприємства</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Здійснити аналіз зовнішньої торгівлі послугами України за останні 3 роки (географічна та товарна структура).</li> <li>2. Визначити частку експорту послуг у експорті України за останні 3 роки.</li> <li>3. Визначити рейтинг Миколаївської області серед областей України як суб'єкта міжнародної торгівлі послугами.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
15	<p><b>Тема 8. Маркетингове забезпечення діяльності підприємств на ринку послуг</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття управління маркетингом як процес прийняття рішень стосовно діяльності підприємства на ринку товарів і послуг.</li> <li>2. Схема управління маркетингом.</li> <li>3. Форми управління маркетингом.</li> <li>4. Інтегровані маркетингові структури.</li> <li>5. Особливості та відмінності структур управління маркетингом підприємств за різними типами орієнтації.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
16	<p><b>Тема 8. Маркетингове забезпечення діяльності підприємств на ринку послуг</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведіть аналіз присутності на ринку Південного регіону України міжнародних консалтингових фірм.</li> <li>2. Дослідіть кількість франчайзингових мереж в різних регіонах світу.</li> <li>3. Назвіть та проаналізуйте правила створення ефективної реклами.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
17	<p><b>Тема 9. Управління ефективністю в менеджменті</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суть витрат праці в управлінні виробництвом.</li> </ol>



	<p>2. Класифікація витрат у менеджменті підприємства.</p> <p>3. Критерії і методи визначення економічної ефективності менеджменту.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
18	<p><b>Тема 9. Управління ефективністю в менеджменті</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>1. Охарактеризуйте діючі інструменти державного регулювання управління послугами в Україні?</p> <p>2. Вкажіть заходи вилучення із національного режиму надавачів послуг.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
19	<p><b>Тема 10. Влада і лідерство в управлінні</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>1. Розкрийте сутність понять «вплив» та «влада». Як названі категорії співвідносяться між собою?</p> <p>2. Які є форми влади і впливу?</p> <p>3. Порівняйте за впливом владу посади і особисту владу керівника.</p> <p>4. Розкрийте зміст переконання і участі, як форм впливу.</p> <p>5. Розкрийте сутність поняття «лідерство».</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
20	<p><b>Тема 10. Влада і лідерство в управлінні</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>1. Яка відмінність між поняттям «менеджмент» та «лідерство»? Чи можливо бути хорошим лідером і одночасно неефективним менеджером?</p> <p>2. Які ви знаєте підходи до розуміння лідерства?</p> <p>3. У чому сутність лідерства з погляду особистостях якостей людини?</p> <p>4. Якою є основна ідея концепції поведінки лідера.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
21	<p><b>Тема 11. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>1. У чому полягає сутність поняття «комунікація» в менеджменті.</p> <p>2. Визначте базові елементи та етапи комунікативного процесу.</p> <p>3. Які види комунікацій існують на підприємствах сфери обслуговування?</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
22	<p><b>Тема 11. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування</b></p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>1. Дайте визначення і наведіть приклади зовнішніх комунікацій сервісного підприємства.</p> <p>2. Дайте визначення і наведіть приклади внутрішніх комунікацій</p>

	<p>сервісного підприємства.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Яку роль в комунікаціях відіграють невербальні сигнали?</li> <li>4. Охарактеризуйте способи комунікації між людьми.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
23	<p><b>Тема 12.Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства</b></p> <p><i>I.Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розкрийте сутність поняття «колектив» і «група».</li> <li>2. Що являє собою основний і первинний колектив?</li> <li>3. Якою є структура і які функції виконує колектив?</li> <li>4. Розкрийте сутність основних фаз процесу формування колективу.</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
24	<p><b>Тема 12.Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства</b></p> <p><i>I.Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Який статус можуть мати групи в організації?</li> <li>2. Які типи формальних груп існують на підприємстві?</li> <li>3. Що собою представляють неформальні групи і яка їхня роль в управлінні підприємством?</li> <li>4. В чому полягають основні відмінності формальних та неформальних груп?</li> </ol> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>

### **4.3. Завдання для самостійної роботи**

Самостійна робота виконується студентами у вільні від аудиторних занять години. Вона включає опрацювання спеціальної літератури, підготовку і оформлення індивідуального практичного заняття яка передбачає роботу з дослідження і вивчення особистої тактики менеджера.

#### **Перелік питань для самоконтролю студентів**

1. Сутність менеджменту підприємств на ринку товарів і послуг.
2. Принципи менеджменту.
3. Сучасний менеджмент на ринку товарів і послуг.
4. Менеджмент ринкової економіки.
5. Сутність понять: керівництво, управління, лідерство, менеджмент.
6. Складові елементи менеджменту як системи.
7. Організації та їх розвиток на ринку товарів і послуг.
8. Методологія формування моделей менеджменту на життєвих циклах організації.
9. Потенціал організації та менеджменту на ринку товарів і послуг.
10. Організаційна культура та її розвиток.
11. Динамізм організацій та систем менеджменту.
12. Структура управління як структура задач, функцій, прав, відповідальності.
13. Стратегії управління на ринку товарів і послуг.
14. Типи структур управління на ринку товарів і послуг.
15. Структури управління ринкового типу.
16. Маркетинго-логістичні структури управління.
17. Взаємодія управлінського профілю, структур управління, організаційного клімату та кадрового потенціалу.
18. Управлінська команда: сутність, значення, завдання, рольові функції.
19. Методологія формування управлінської команди: принципи, технологія підбору і розстановки, розподілу відповідальності і повноважень.
20. Методи оцінки діяльності команди підприємств на ринку товарів і послуг.
21. Методологія формування управління діловою кар'єрою, зміцненням і

розвитком кадрового потенціалу.

22. Теорії мотивації.
23. Система мотивації в інноваційних процесах, змінах, в розвитку менеджменту, в самозайнятості.
24. Конкурентоспроможність підприємств як система.
25. Управління конкурентоспроможністю підприємств на ринку товарів і послуг як система: сутність, структура, методологія формування.
26. Потенціал конкурентоспроможності підприємств на ринку товарів і послуг: сутність, структура, методологія формування.
27. Антикризовий розвиток організаційних систем як можливість запобігання криз.
28. Сутність управління антикризовим розвитком підприємств на ринку товарів і послуг.
29. Стадії розвитку організаційних систем.
30. Стратегічний розвиток як об'єктивний процес.
31. Критерії стратегічного розвитку підприємств.
32. Соціальні, економічні та екологічні індикатори рівня розвитку організаційних систем.
33. Результативність систем и управління стратегічним розвитком підприємств та організацій на ринку товарів і послуг.
34. Виробнича, інституціонально-структурна взаємодія в процесі управління стратегічним розвитком підприємств на ринку товарів і послуг.
35. Механізми управління на ринку товарів і послуг.
36. Технології, процеси, операції, процедури в менеджменті ринку товарів і послуг.
37. Процеси вироблення, прийняття і реалізації рішень.
38. Методи обґрунтування та оцінки рішень.
39. Методологія діагностики діяльності підприємств та менеджменту на ринку товарів і послуг.
40. Теорія вибору критеріїв та показників діагностики менеджменту.

41. Діагностика організаційного клімату, управлінського профілю.
42. Методологія побудови результативних систем контролю і відповідальності.
43. Взаємозв'язок відповідальності і контролю.
44. Контролінг в системі діяльності та менеджменту, методологія формування.
45. Децентралізація контрольних функцій та відповідальності, умови забезпечення.
46. Обґрунтування структури механізмів управління на ринку товарів і послуг - організаційних, економічних, соціально-психологічних, правових.
47. Інформаційні системи менеджменту на ринку товарів і послуг: сутність, структура, цільова спрямованість.
48. Розробка моделей інформаційного забезпечення менеджменту на ринку товарів і послуг, схем горизонтальних і вертикальних інформаційних зв'язків.
49. Формування результативного обліково-аналітичного механізму управління.
50. Сутність інновацій та змін в організаціях і в менеджменті.
51. Види інновацій.
52. Методологія формування результативної системи управління змінами, інноваціями та адаптацією організацій до змін у зовнішньому ринковому середовищі.

#### **4.4. Забезпечення освітнього процесу**

Для більш якісного викладання лекційного матеріалу та зручного проведення семінарських занять аудиторії мають бути забезпечені мультимедійним обладнанням, для передачі різних форм інформації (текстової, графічної, аудіо- і відеоформ). Система дистанційного навчання Moodle ЧНУ.

## **5. Підсумковий контроль**

Оцінка якості засвоєння навчальної програми з дисципліни «Менеджмент ринку послуг» охоплює поточний контроль успішності, виконання самостійної роботи, модульний контроль та складання підсумкового заліку.

Для поточного контролю засвоєння студентами навчального матеріалу під час аудиторних занять та у процесі самостійної роботи передбачено проведення модульної контрольної роботи, порядок проведення та зміст якої доводиться до студентів на початку семестру.

Рівень засвоєння навчальної дисципліни «Менеджмент ринку послуг» визначається за рейтинговою системою оцінювання.

Підсумкова оцінка якості засвоєння навчальної програми визначається за результатами іспиту, порядок проведення якого визначається робочою навчальною програмою.

Поточна успішність включає письмові відповіді в ході аудиторних занять, оцінку засвоєння навчального матеріалу в ході самостійної роботи студентів, виконання завдань поточного контролю знань.

### ***5.1. Перелік питань до заліку***

1. Загальна характеристика процесу управління в доринкову епоху, його результативність.
2. Капіталістична та соціалістична монополія, гігантоманія.
3. Системи управління за планової та ринкової економіки.
4. Державна номенклатура, політична еліта, “тіньовики”, директорський корпус, підприємці “нової хвилі”.
5. Закони природного розвитку.
6. Загальна характеристика менеджменту.
7. Формування менеджменту як суспільного явища пов’язаного із змінами у виробничій сфері та сфері послуг.
8. Розвиток теорії менеджменту (наукові школи).
9. Сучасні концепції менеджменту

10. Природа організаційних змін. Зовнішні та внутрішні чинники, що призводять до змін.
11. Процес керування змінами в підприємстві.
12. Моделі процесу змін.
13. Організаційні інновації. Інноваційний процес: випробування, запуск, зростання, зрілість, занепад.
14. Внутрішня структуризація підприємства.
15. Виробнича, організаційна, управлінська структури.
16. Спеціалізація виробництва, його технології та місце розташування.
17. Матриця взаємодії виробничих підрозділів.
18. Структуризація управління підприємством.
19. Суть управлінських рішень.
20. Взаємозв'язок управлінських рішень з управлінськими функціями.
21. Відповідність рішень основним вимогам.
22. Функціональні рішення підприємства.
23. Типи управлінських рішень.
24. Поняття “планування”. Місце планування з-поміж функцій управління.
25. Види планування.
26. Основні елементи системи планування.
27. Етапи процесу планування.
28. Типи планів підприємства.
29. Ситуаційні фактори планування.
30. Поняття “менеджменту трудових ресурсів”. Основні завдання менеджменту трудових ресурсів.
31. Система управління та менеджмент трудових ресурсів.
32. Середовище менеджменту людських ресурсів.
33. Стратегічне значення менеджменту людських ресурсів.
34. Організація використання трудових ресурсів.
35. Поняття управління маркетингом як процес прийняття рішень стосовно діяльності підприємства на ринку товарів і послуг.

- 36.Схема управління маркетингом.
- 37.Форми управління маркетингом.
- 38.Інтегровані маркетингові структури.
- 39.Особливості та відмінності структур управління маркетингом підприємств за різними типами орієнтації.
- 40.Суть ефективності управління в організації.
- 41.Сутність витрат у керуючій системі, їх види.
- 42.Основні чинники впливу на економічну ефективність менеджменту.
- 43.Класифікація витрат за рівнями менеджменту
- 44.Методика розрахунку ефективності менеджменту.
- 45.Влада і вплив в управлінні.
- 46.Теорії влади, її сутність і основи. Форми влади.
- 47.Вплив. Переконавання і участь, як перспективні форми впливу.
- 48.Лідерство. Сутність лідерства і його основні ознаки.
- 49.Теорії лідерства та їхня еволюція.
- 50.Сутність і види комунікацій в управлінні сервісним підприємством.
- 51.Процес комунікацій.
- 52.Комунікаційні мережі та стилі.
- 53.Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання.
- 54.Особливості комунікаційної політики у сфері послуг.
- 55.Сутність поняття «колектив», його структура, функції та основи формування і етапи розвитку.
- 56.Формальні і неформальні групи, їхня характеристика і роль в управлінні.
- 57.Фактори, що впливають на ефективність групи.
- 58.Управління конфліктними ситуаціями в групі.
- 59.Розвиток теорії менеджменту (наукові школи).
- 60.Сучасні концепції менеджменту.
- 61.Становлення і розвиток менеджменту як науки.
- 62.Історія виникнення менеджменту.
- 63.Еволюція управління як науки.



64. Наукові підходи до управління.
65. Формування ефективної системи менеджменту підприємства як цілісності.
66. Розгляд ситуації по вибору системи менеджменту на різних стадіях життєвих циклів підприємства.
67. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування.
68. Менеджмент як система.
69. Функції та процес управління сервісного підприємства.
70. Методи управління сервісним підприємством.
71. Сутність та основні засади керівництва.
72. Поняття та природа лідерства.
73. Теорія особистих якостей лідера.
74. Концепції лідерства.
75. Поняття та сутність груп в організації. Типи груп в організації.
76. Модель групової поведінки Дж. Хоманса.
77. Зміни в організації: сутність, поняття, етапи.
78. Опір змінам.
79. Планування змін.
80. Стратегічний менеджмент в ході проведення змін та впровадження інновацій.
81. Управління процесом змін.
82. Управління людськими ресурсами в процесі змін.
83. Поняття “рішення” та його місце у системі управління.
84. Суть класичної, поведінкової та ірраціональної моделей прийняття рішень.
85. Ідентифікація етапів раціональної технології прийняття рішень та визначення їх змісту.
86. Ідентифікація сфери та можливостей використання різних методів обґрунтування управлінських рішень.
87. Методика оцінки ефективності інвестиційних проектів.
88. Методика оцінки потенціалу розвитку економічної системи.
89. Методика обґрунтування управлінських рішень в умовах невизначеності

(теоретико - ігрові методи).

90. У чому полягає сутність поняття «комунікація» в менеджменті.
91. Визначте базові елементи та етапи комунікативного процесу.
92. Які види комунікацій існують на підприємствах сфери обслуговування?
93. Дайте визначення і наведіть приклади зовнішніх комунікацій сервісного підприємства.
94. Дайте визначення і наведіть приклади внутрішніх комунікацій сервісного підприємства.
95. Яку роль в комунікаціях відіграють невербальні сигнали?
96. Охарактеризуйте способи комунікації між людьми.

**5.2. Самостійна робота**  
**з дисципліни «Менеджмент ринку послуг»**

**Питання для самостійної роботи (зробити коротке обґрунтування на декілька рядків до кожного питання):**

**Варіант №0**

1. Сутність менеджменту підприємств на ринку товарів і послуг.
2. Потенціал конкурентоспроможності підприємств на ринку товарів і послуг: сутність, структура, методологія формування.
3. Інформаційні системи менеджменту на ринку товарів і послуг: сутність, структура, цільова спрямованість.

**Модульна контрольна робота**

**з дисципліни «Менеджмент ринку послуг»**

**Варіант №0**

**Дайте розгорнуті відповіді на такі питання (п 1, 2) та проведіть обґрунтований аналіз ситуацій (ситуаційна задача):**

1. У чому проявляється сутність сфери послуг в умовах ринкової економіки?
2. Опишіть відмінності між товарним ринком і ринком послуг.
3. **Ситуаційне завдання.** В одному з районів обласного центру функціонує понад 35 підприємств різних форм власності, основною діяльністю яких є надання таких платних послуг фізичним і юридичним особам: послуги з ремонту і реставрації будівель, транспортні перевезення вантажів, консалтингові послуги, технічний захист інформації, туристично-екскурсійні послуги, аудиторські послуги, франчайзинг, фінансово-кредитні послуги, косметологічні послуги, освітні послуги, житлово-комунальні послуги, охоронні послуги, експертні послуги, стоматологічні послуги, хімчистка, рекламні послуги, будівельні послуги, ритуальні послуги, послуги з працевлаштування, банківські послуги, юридичні послуги, консигнаційні, пасажирські перевезення, рекламні послуги.

**Завдання:** Розробіть матрицю сегментації послуг. На основі позиціонування послуг на ринку запропонуйте нові їх види. Фактори сегментації послуг можуть бути комбінованими, тому матриця послуг має вигляд таблиці, в якій функціонують послуги споживачів.

### **5.3. Варіант залікового білету з зазначенням максимальної кількості балів за кожне виконане завдання**

#### **Чорноморський національний університет імені Петра Могили**

(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень **бакалавр**

Напрямок підготовки **6.030601 «Менеджмент»**

Семестр **X**

Навчальна дисципліна **«Менеджмент ринку послуг»**

#### **ЗАЛІКОВИЙ БІЛЕТ № 0**

1. Поняття управління маркетингом як процес прийняття рішень стосовно діяльності підприємства на ринку послуг.
2. Природа організаційних змін. Зовнішні та внутрішні чинники, що призводять до змін.
3. Методика оцінки ефективності інвестиційних проектів.

Затверджено на засіданні  
кафедри менеджменту

Протокол № \_\_\_\_ від „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2018 року

Завідувач кафедри  
менеджменту

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Стоян О.Ю.**  
(прізвище та ініціали)

Екзаменатор

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Бурдельна Г.О.**  
(прізвище та ініціали)

#### **Критерії оцінювання за кожне виконане завдання для досягнення максимальної кількості балів**

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Завдання 1.	10
2	Завдання 2.	10
3	Завдання 3.	10
	...	
	<b>Всього за залік</b>	<b>30</b>

## 6. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Менеджмент ринку послуг» передбачають практичні заняття і виконання індивідуальних завдань.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів: практичні завдання, контрольні роботи.

Сучасні вимоги до підготовки менеджерів передбачають здобуття основних практичних вмінь та навичок. Опанувати сучасними технологіями прийняття управлінських рішень, формування комунікативної компетентності, навичок роботи та керівництва групою, вміння застосовувати основні функції менеджменту в практику роботи організації найкраще допоможуть інтерактивні методи навчання, їх застосування можливе як при всіх видах аудиторних занять, так і в самостійній роботі студента.

Планування занять передбачає створення передумов для реалізації таких методологічних принципів навчального процесу:

- *інтенсивне використання самостійної роботи студента* (підготовчий етап до роботи над ситуаційним завданням, пошук матеріалу для виконання аналітичних та аналітично-ситуаційних задач, складання індивідуального алгоритму прийняття управлінського рішення, самооцінювання управлінських якостей та здібностей тощо);
- використання методу конкретної ситуації з метою *пояснення нових теоретичних положень теми*;
- *активне використання технічних засобів навчання*, в тому числі відеоматеріалів, які ілюструють і надають інформацію до ситуаційних задач;
- *дотримання жорсткого регламенту*: визначення часу на індивідуальну роботу, на обговорення та прийняття групового рішення, на представлення групового варіанту вирішення проблеми, на дискусію;
- *впровадження принципу нормування*: дотримання норм і правил при проведенні ділової гри, чітке визначення оцінювання результатів гри;
- *дотримання умов недостатньої визначеності*. Оскільки управлінські

рішення приймаються в умовах дефіциту об'єктивної інформації, необхідно навчати майбутніх менеджерів „діяти за обставинами”;

- використання різних рольових функцій при аналізі студентами конкретних ситуацій. Як правило, залежно від здібностей студентів, можуть виконуватись ролі „опонента”, „оптиміста” або „песиміста”, „адвоката”, „провокатора”, „реаліста” та ін.;
- активна підтримка внутрішньогрупової взаємодії студентів, залучення до обговорення пасивних студентів, зняття напруження у відношеннях між емоційними й амбіційними членами групи;
- впровадження принципу прямого звертання: активізація й залучення до обговорення за допомогою запитань: „Як би ви вчинили в такому випадку (в ролі керівника підприємства, власника, співробітника)? Що ви думаєте з приводу такої ситуації....? Чи зустрічались ви з подібними ситуаціями?

Порівняно з традиційним, в інтерактивному навчанні змінюється сама роль викладача. Він поступається своєю активною роллю студентам і тільки спрямовує ігровий процес навчання та розвитку через співорганізацію взаємодії учасників, створює умови для їх ініціативи й творчого пошуку ефективних рішень конкретних ситуацій.

Під час проведення занять, які передбачають самостійну роботу студентів під керівництвом викладача з навчальної дисципліни «Менеджмент ринку послуг» доцільно використовувати такі інтерактивні методи навчання як, метод кейсу, метод інциденту, рольові й ділові ігри.

*Критерії оцінювання завдань для досягнення максимальної кількості балів*

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Аудиторна робота (практичні заняття). Відповіді на семінарських заняттях. Максимальна кількість балів	40
2	Підготовка до виконання модульних контрольних робіт. МКР	10
3	Самостійна робота. Максимальна кількість балів	20
3	Залік. Максимальна кількість балів	30
	...	
	<b>Всього</b>	<b>100</b>

### Критерії поточної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
4	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
3	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
2	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

*Модульний контроль* знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або комп'ютерного тестування.

### Критерії поточної модульної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
9-10	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
7-8	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
5-6	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
3-4	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

***Підсумковий модульний контроль*** знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.



## 7. Рекомендовані джерела інформації

### *Основні:*

1. Завадський Й.С. Менеджмент. Management: [підручник для студ. екон. спец. вищих навч. закл.]: У 3 т. - К. : Європейський ун-т, 2013. - Т. 1 - К. : Видавництво Європейського ун-ту, 2013 - 537с. Т. 2 - К. : Видавництво Європейського ун-ту, 2013 - 640с.
2. Кредісов А.І., Панченко Є.Г., Кредісов В. А. Менеджмент для керівників. - К.: Т- во "Знання", КОО, 2014. - 556 с.
3. Кузьмін О.Є. Теоретичні та прикладні засади менеджменту : навч. посібник /О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник.[2-е вид. і перероб.] — Львів: Національний університет «Львівська політехніка», «Інтелект-Захід», 2013. - 352 с.
4. Лагунова М.М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М.М. Логунова. - К. : Центр сприяння інституційному розвитку держ. служби, 2016. - 196 с.
5. Румянцев А.П. Світовий ринок послуг: Навчальний посібник. /А.П. Румянцев, Ю.О. Коваленко— К.: Центр навчальної літератури, 2016. - 456 с.
6. Менеджмент: Навчальний посібник / С. І. Михайлов, Т.І. Балановська, О.С. Степасюк, О.П. Гоголя та ін. / За ред. С.І. Михайлова. - К.: НУБіП України, 2010. - 536 с.
7. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2015. - 860 с.

### *Допоміжна:*

1. Білінський П.І. Менеджмент виробництва та операцій: Підручник. - К.: Центр навчальної літератури, 2015. - 624 с.
2. Варфоломеев В.И., Воробьев С.Н. Принятие управленческих решений: Учебное пособие для вузов. - М.: КУДИЦ-Образ, 2011. - 288 с.
3. Іванова І.В. Менеджер - професійний керівник: Навчальний посібник. - К.: КНТЕУ, 2011. - 107с.
4. Дахно І. І. Міжнародна економіка /І. І.Дахно, Ю. А.Бовтрук. - К.: МАУП, 2012.
5. Дахно І. І. Право інтелектуальної власності / І. І.Дахно. - К.: Либідь, 2012.
6. Козак Ю. Г. Основи міжнародної торгівлі: навчальний посібник /Ю. Г.Козак -К.: ЦНЛ, 2015.
7. Козак Ю.Г. Міжнародна торгівля: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Ю. Г.Козак. -К.: Центр учбової літератури, 2010.
8. Маркетинг: Підручник / В. Руделіус, О.М. Азарян, Н.О. Бабенко та ін.; Ред.-упор. О.І. Сидоренко, Л.С. Макарова. - 2-ге вид. - К.: Навчально-методичний центр «Консорціум із удосконалення менеджмент-освіти в Україні», 2008. - 648 с.

9. Маркетинг: Ситуаційні справи: Навч. посіб. Упоряд. О.І. Сидоренко, П.С. РедькоЛ.С. - К.: Навч.-метод. центр «Консорціум із удосконалення менеджмент- освіти в Україні», 2014. - 504 с.

10. Яковлев Ю.П. Міжнародна торгівля. Практикум: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів /Ю.П.Яковлев -К.: Кондор, 2015.