МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Факультет економічних наук

Кафедра економіки та підприємництва

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Перший проректор

Іщенко Н.М.

"31" травня 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ БІЗНЕСОМ У СФЕРІ ПОСЛУГ»

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Освітня програма «Бізнес у сфері послуг»

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Розробник	Семенчук І.М.
Завідувач кафедри економіки та підприємництва	Кузьменко О.Б.
Гарант освітньої програми	Семенчук І.М.
В.о. декана факультету економічних наук	Філімонова О.Б.
Директор Навчально-наукового інституту післядипломної освіти	Норд Г.Л.
Начальник НМВ	Шкірчак С.І.

Миколаїв – 2020 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Управління бізнесом в сфері послуг	
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»	
Спеціальність	076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»	
Освітня програма	Бізнес в сфері послуг	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень	
Статус дисципліни	Нормативна	
Курс навчання	4	
Навчальний рік	2020-2021	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	8 семестр	11,12 триместри
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	6 кредити / 180 годин	
Структура дисципліни:	Денна форма	Заочна форма
– лекції	34	10
– семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові)	51	10
– годин самостійної роботи студентів	95	160
Відсоток аудиторного навантаження	47%	%
Мова викладання	українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)	МКР	контрольна робота
Форма підсумкового контролю	іспит	

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління бізнесом в сфері послуг» є: формування комплексу теоретичних знань і умінь, здібностей, що дають змогу майбутнім фахівцям здійснювати ефективне управління бізнесом у сфері послуг.

Завдання дисципліни: одержання студентами знань та умінь управління бізнесом у сфері послуг, а саме: закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, характерні для окремих секторів сфери послуг принципи, механізми і форми, організацію процесів виробництва і реалізації послуг.

Передумовами вивчення дисципліни. Вивчення курсу базується на відповідному рівні загальних знань, отриманих під час засвоєння студентами фундаментальних та спеціальних дисциплін спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»: «Економіка підприємства», «Статистика», «Менеджмент», «Маркетинг», «Управління персоналом», «Бізнес-планування та оптимізація бізнес-процесів», «Управління ризиками у сфері послуг».

Очікувані результати навчання:

ПРН 1. Використовувати базові знання з підприємництва, торгівлі і біржової діяльності й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях.

ПРН 2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

ПРН 7. Демонструвати підприємливість в різних напрямах професійної діяльності та брати відповідальність за результати.

ПРН 11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.

ПРН16.Знати нормативно-правове забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і застосовувати його на практиці.

ПРН 17.Вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і розв’язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів.

У результаті вивчення дисципліни студенту необхідно **знати:**

– теоретичні основи управління бізнесом: цілі, завдання принципи, функції, інструменти, методи;

– сутність зв’язку між бізнесом як діяльністю з метою отримання доходу і управлінням як засобом досягнення цієї мети;

– особливості управління бізнесом у сфері послуг;

– категорійний апарат у сфері управління бізнесом у сфері послуг;

– сутність класифікації та систематизації послуг;

– способи, методи, форми організації виробництва та реалізації послуг;

– практичний досвід вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування;

– методи раціональної організації надання послуг,

– особливості надання послуг в сфері надання побутових послуг, кредитно-фінансових послуг, торгівлі та посередництва, біржових послуг, туристичної діяльності, туристичної діяльності, готельно-ресторанного господарства та інших.

Після вивчення курсу студенти повинні **вміти:**

– аналізувати розвиток управління бізнесом в сфері послуг, об’єктивно оцінювати ситуацію та швидко адаптуватися до змін;

– уміти розробляти послідовність відкриття власної справи;

– створювати або удосконалювати послуги з метою захисту інтересів споживачів;

– організовувати та контролювати діяльність підприємств, що надають послуги;

– приймати оптимальні рішення в сфері послуг з урахуванням специфіки конкретної галузі;

– управляти якістю обслуговування споживачів.

Програмні компетенції

Загальні компетентності (ЗК)	
ЗК 2	Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях бізнесу в сфері послуг
ЗК 7	Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур.
ЗК 8	Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.
ЗК 10	Здатність діяти відповідально та свідомо.
Спеціальні (фахові) компетентності	
СК 7	Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних та біржових структур.
СК 10	Здатність до бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємництва, торгівлі та біржової практики з урахуванням ризиків.
СК 11	Здатність до прийняття рішень щодо організації та ведення бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику та невизначеності.
СК 13	Здатність застосовувати сучасні інформаційні, комунікаційні та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва, в т. ч. у сфері послуг, торговельних і біржових структур.
Результати навчання	
ПРН 1	Використовувати базові знання з підприємництва, торгівлі і біржової діяльності й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях.
ПРН 2	Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг, підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.
ПРН 6	Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей.
ПРН 7	Демонструвати підприємливість в різних напрямах професійної діяльності та брати відповідальність за результати.
ПРН 11	Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці, зокрема у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг.
ПРН 16	Знати основи нормативно-правового забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур, а також бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, і застосовувати їх на практиці.
ПРН 17	Вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур, розв’язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх і внутрішніх впливів.
ПРН 20	Знати основи бізнес-планування, оцінювання кон’юнктури ринків та результатів діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур з урахуванням ризиків.
ПРН 21	Демонструвати здатність до прийняття рішень щодо організації та веденні бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику і невизначеності.

3. Програма навчальної дисципліни

3.1. Денна форма навчання

№	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота	Загальний обсяг
Змістовний модуль 1. Послуги як об'єкт підприємницької діяльності					
1	Сутність, еволюція, функції бізнесу та підприємницької діяльності.	2	4	5	11
2	Сутність управління бізнесом в сфері послуг	2	2	10	14
3	Сфера послуг в системі сучасного господарювання	2	2	5	9
4	Послуга: суть, види, класифікація	2	2	5	9
	Змістовний модуль 2. Особливості управління бізнесом у різних сферах послуг				
5	Управління бізнесом у сфері надання побутових послуг	2	2	5	9
6	Управління бізнесом у сфері кредитно-фінансових послуг	2	2	5	9
7	Управління бізнесом в сфері біржових послуг	2	2	5	9
8	Управління бізнесом у сфері торгівлі та посередництва	2	4	5	11
9	Управління бізнесом у сфері туристичних діяльності	2	4	5	11
10	Управління бізнесом у сфері екскурсійних послуг	2	4	5	11
11	Управління бізнесом у сфері ресторанних послуг	2	4	5	11
12	Управління бізнесом готельних послуг	2	4	5	11
13	Управління бізнесом з надання митних послуг	2	2	5	9
14	Управління бізнесом в сфері житлово-комунальних послуг	2	4	5	11
15	Управління бізнесом в сфері послуг установ культури	2	2	5	9
16	Управління бізнесом у сфері транспортних послуг	2	4	5	11
17	Управління якістю послуг	2	3	10	15
Всього за курсом		**34**	**51**	**95**	**180**

3.2. Заочна форма навчання

№	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота	Загальний обсяг
1	Сутність управління бізнесом в сфері послуг	2	2	32	36
2	Послуги як об'єкт підприємницької діяльності	2	2	32	36
3	Особливості управління бізнесом у різних сферах	2	2	32	36
4	Управління бізнесом у сфері торгівлі та посередництва	2	2	32	36
5	Управління якістю послуг	2	2	32	36
Всього за курсом		**10**	**10**	**160**	**180**

4. Зміст навчальної дисципліни
Денна форма навчання

4.1. План лекцій

№	Тема заняття / план
1	**Тема:** Сутність, еволюція, функції бізнесу та підприємницької діяльності. **Лекція № 1** 1. Сутнісні ознаки бізнесу і підприємництва. 2. Історичні передумови виникнення та розвитку підприємництва. 3. Елементи системи бізнесу. 4. Основні функції, принципи підприємницької діяльності та комплексна характеристика її сучасної сутності. 5. Суб'єкти та об'єкти підприємницької діяльності.
	Тема: Сутність управління бізнесом в сфері послуг **Лекція № 2** 1. Підходи до визначення управління 2. Призначення управління в сфері послуг 3. Мета і завдання управління. 4. Об'єкт , суб'єкт і предмет управління. 5. Рівні управління 6. Функції управління.
2	**Тема:** Сфера послуг в системі сучасного господарювання **Лекція № 3** 1. Суть і роль невиробничої сфери. 2. Чинники інтенсивного розвитку сфери послуг. 3. Взаємозв'язок невиробничої сфери і рівня соціально-економічного розвитку країни. 4. Функції сфери послуг. 5. Структура сфери послуг.
3	**Тема:** Послуга: суть, види, класифікація **Лекція №4**

	1. Підходи до визначення терміну " послуга". 2. Види послуг. 3. Класифікація послуг. 4. Етапи життєвого циклу послуг. 5. Відмінності послуги від товару.
4	Тема: Управління бізнесом у сфері надання побутових послуг **Лекція №5** 1. Роль побутових послуг, їхня структура та значення для населения. 2. Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання побутових послуг. 3. Характеристика основних видів побутових послуг. 4. Правила побутового обслуговування населення 5. Виконання замовлень і реалізація побутових послуг
5	Тема: Управління бізнесом у сфері кредитно-фінансових послуг **Лекція № 6** 1. Характеристика підприємництва у сфері надання кредитно-фінансових послуг. 2. Ознаки фінансових послуг. 3. Основні ознаки класифікацій фінансових послуг. 4. Діяльність банків як основних фінансових посередників 5. Діяльність небанківських фінансово-кредитних установ
6	Тема: Управління бізнесом в сфері біржових послуг **Лекція № 7** 1. Сутність біржового підприємництва 2. Суть поняття "біржові послуги" 3. Нормативно-правове регулювання біржових послуг. 4. Послуги товарної біржі. 5. Послуги фондової біржі
7	Тема: Управління бізнесом у сфері торгівлі та посередництва **Лекція № 8** 1. Поняття торгово-посередницької діяльності, її характеристика 2. Торгівельні послуги: сутність, специфічні ознаки та значення. 3. Установлення переліку послуг, що можуть надаватися торговельними підприємствами. 4. Система послуг у торгівлі на ринках. 5. Поняття «торгово-посередницькі послуги». Види торгово-посередницьких послуг.
8	Тема: Управління бізнесом у сфері туристичних діяльності **Лекція № 9** 1. Сутність туризму як складової сфери послуг. 2. Основні суб'єкти підприємницької діяльності у туризмі. 3. Туристична послуга її властивості. Споживачі туристичних послуг. 4. Організація надання послуг туристичними фірмами. 5. Вимоги до провадження турагентської діяльності. 6. Складові компоненти якості туристичних послуг.
9	Тема: Управління бізнесом у сфері екскурсійних послуг **Лекція № 10** 1. Поняття та види екскурсійних послуг туристських підприємств

	2. Екскурсія як самостійна форма туристських послуг. 3. Екскурсійний продукт. 4. Загальні вимоги до екскурсійних послуг. 5. Організація надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах. 6. Екскурсійне обслуговування забезпечення безпеки екскурсантів.
10	Тема: Управління бізнесом у сфері ресторанних послуг **Лекція № 11** 1. Сутність ресторанного господарства. 2. Підприємства (заклади) ресторанного господарства. 3. Послуги споживачам на підприємствах ресторанного господарства. 4. Основні вимоги до безпеки послуг закладів ресторанного господарства. 5. Методи оцінки та контроль якості послуг.
11	Тема: Управління бізнесом з готельних послуг **Лекція № 12** 1. Готелі та готельні індустрія. 2. Типологія готелів. 3. Сутність та особливості готельних послуг. 4. Типи номерів у готелях та їх розшифровка скорочень. 5. Якість готельних послуг.
12	Тема: Управління бізнесом з надання митних послуг **Лекція № 13** 1. Митна система України. 2. Взаємозв'язок основних понять у сфері митної справи. 3. Визначення сутності поняття «митна послуга». 4. Механізм та технологія надання митної послуги. 5. Класифікація митних послуг 6. Сутність підприємництва з надання митних послуг. 7. Результат надання митної послуги.
13	Тема: Управління бізнесом в сфері житлово-комунальних послуг **Лекція № 14** 1. Сутність понять: житлово-комунального господарства, житлово-комунальні послуги, підприємницької діяльності у сфері житлово-комунального господарства. 2. Елементи структури ЖКГ. Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері житлово-комунального господарства. Об'єкти підприємницької діяльності у сфері житлово-комунального господарства. 3. Перелік житлово-комунальних послуг. Ідентифікація житлово-комунальних послуг. 4. Особливостями житлово-комунальних послуг. 5. Порядок надання житлово-комунальних послуг. Якість житлово-комунальних послуг.
14	Тема: Управління бізнесом в сфері послуг установ культури **Лекція № 15** 1. Визначення культури та її роль. Поняття культурних і креативних індустрій 2. Креативне підприємництво та формати організації креативного бізнесу 3. Суб'єкти діяльності у сфері культури 4. Види підприємництва у сфері креативних індустрій. 5. Особливість послуг у сфері культури
15	Тема: Управління бізнесом у сфері транспортних послуг **Лекція № 16**

	1. Визначення поняття транспортні послуги, його основне завдання. 2. Загальні ознаки транспортних послуг. 3. Класифікація транспортних послуг. 4. Роль підприємництва в сфері послуг транспорту. 5. Особливості діяльності транспортних підприємств. 6. Управління якістю транспортних послуг.
16	Тема: Управління якістю послуг підприємництва **Лекція № 17** 1. Поняття якості послуг та основні їх властивості. Фактори, що визначають якість послуг. 2. Умови реалізації програми якості. 3. Принципи ефективного контролю якості послуг 4. Підходи до оцінки якості послуги. 5. Основні принципи забезпечення якісного обслуговування споживачів послуг.

4.2. План практичних (семінарських) занять

№	Тема заняття / план
1	**Тема:** Сутність, еволюція, функції бізнесу та підприємницької діяльності. **Практичне заняття № 1** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте поняття "бізнес" та "підприємництво". 2. Охарактеризуйте основні нормативні документи, що регулюють діяльність та організацію підприємницьку діяльність. 3. Поясніть як у ГКУ визначаються види суб'єктів підприємницької діяльності, назвіть їх показники. 4. Поясніть як ГКУ визначає суб'єкти мікропідприємництва. 5. Охарактеризуйте види податків і зборів при загальній системі оподаткування. **2. Тестові завдання** **Практичне заняття № 2** 1. Назвіть характерні ознаки підприємництва. 2. Охарактеризуйте історичний розвиток підприємництва. 3. Охарактеризуйте елементи бізнесу. 4. Охарактеризуйте основні функції підприємницької діяльності. 5. Охарактеризуйте принципи підприємницької діяльності **2. Кейс.**
2	Тема: Управління бізнесом у сфері послуг **Практичне заняття № 3** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте роль управління бізнесом в сфері послуг. 2. Охарактеризуйте поняття управління в сфері послуг. 3. Надайте характеристику основних принципів управління. 4. Назвіть основні наукові підходи управління. 5. Охарактеризуйте сутність функцій управління. **2. Тестові завдання. Практичне завдання**
3	**Тема:** Сфера послуг в системі сучасного господарювання. **Практичне заняття № 4** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте поняття, функції невиробничої сфери. 2. Назвіть галузі сфери послуг..

	3. Надайте загальну характеристику послуг невиробничої сфери 4. Охарактеризуйте специфічні особливості сфери послуг. 5. Охарактеризуйте роль сфери послуг у розвитку громадян. 6. Охарактеризуйте ринок послуг і його структуру. **2. Тестові завдання. Практичне завдання**
4	**Тема:** Послуга: суть, види, класифікація **Практичне заняття № 5** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте підходи до визначення терміну " послуга". 2. Охарактеризуйте особливості класифікації послуг ООН. 3. Охарактеризуйте класифікацію послуг Стентона і Джадда. 4. Назвіть етапи життєвого циклу послуг. 5. Обґрунтуйте відмінності послуги від товару. 6. Охарактеризуйте види послуг і сфери застосування. **2. Тестові завдання. Практичне завдання**
5	Тема: Управління бізнесом у сфері надання побутових послуг **Практичне заняття № 6** **1. Питання на обговорення:** 1. Визначте роль побутових послуг, їхня структура та значення для населення. 2. Охарактеризуйте основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання побутових послуг. 3. Надайте характеристику основних видів побутових послуг. 4. Охарактеризуйте правила побутового обслуговування населення. 5. Охарактеризуйте виконання замовлень і реалізація побутових послуг. **2. Кейс**
6	Тема: Управління бізнесом у сфері кредитно-фінансових послуг **Практичне заняття № 7** **1. Питання на обговорення:** 1. Надайте характеристику підприємництва у сфері надання кредитно-фінансових послуг. 2. Назвіть ознаки фінансових послуг. 3. Охарактеризуйте основні ознаки класифікацій фінансових послуг. 4. Охарактеризуйте діяльність банків як основних фінансових посередників 5. Охарактеризуйте діяльність небанківських фінансово-кредитних установ **2. Кейс**
7	Тема: Управління бізнесом у сфері біржових послуг **Практичне заняття № 8** **1. Питання на обговорення:** 1. Дайте визначення поняття "біржове підприємництво" 2. Назвіть та охарактеризуйте види бірж. 3. Значення біржових послуг. 4. Сутність біржових послуг 5. Охарактеризуйте особливості біржових послуг **2. Тестові завдання**

8	Тема: Управління бізнесом у сфері торгівлі та посередництва **Практичне заняття № 9** **1. Питання на обговорення:** 1. Надайте визначення поняття торгово-посередницької діяльності, її характеристику. 2. Охарактеризуйте сутність, специфічні ознаки та значення торгівельних послуг. 3. Охарактеризуйте установлення переліку послуг, що можуть надаватися торговельними підприємствами. **2. Тестові завдання** **Практичне заняття № 10** 1. Охарактеризуйте систему послуг у торгівлі на ринках. 2. Надайте визначення поняття «торгово-посередницькі послуги». 3. Назвіть види торгово-посередницьких послуг. **2. Тестові завдання**
9	Тема: Управління бізнесом у сфері туристичних діяльності **Практичне заняття № 11** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте сутність туризму як складової сфери послуг. 2. Назвіть основні суб'єкти підприємницької діяльності у туризмі. 3. Охарактеризуйте властивості туристичної послуги 4. Охарактеризуйте споживачі туристичних послуг. 2. **Тестові завдання** **Практичне заняття № 12** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте організацію надання послуг туристичними фірмами. 2. Назвіть вимоги до провадження турагентської діяльності. 3. Охарактеризуйте складові компоненти якості туристичних послуг. **2. Кейс**
10	Тема: Управління бізнесом у сфері екскурсійних послуг **Практичне заняття № 13** **1. Питання на обговорення:** 1. Надайте визначення поняття екскурсійні послуги туристичних підприємств. 2. Охарактеризуйте види екскурсійних послуг. 3. Охарактеризуйте екскурсію як самостійну форму туристичних послуг. 4. Охарактеризуйте екскурсійний продукт. **2. Кейс** **Практичне заняття № 14** 1. Охарактеризуйте загальні вимоги до екскурсійних послуг. 2. Охарактеризуйте організацію надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах. 3. Охарактеризуйте екскурсійне обслуговування щодо забезпечення безпеки екскурсантів. **2. Тестові завдання**
11	Тема: Управління бізнесом у сфері ресторанних послуг **Практичне заняття № 15** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте сутність ресторанного господарства. 2. Охарактеризуйте підприємства (заклади) ресторанного господарства. 3. Охарактеризуйте послуги споживачам на підприємствах ресторанного господарства. 4. Назвіть основні вимоги до безпеки послуг закладів ресторанного

	господарства. **2. Тестові завдання. Практичне завдання** **Практичне заняття № 16** **1. Питання на обговорення:** 1. Обґрунтуйте сутність специфічних послуг ресторанів. 2. Обґрунтуйте сутність додаткових послуг: з реалізації та організації споживання продукції та послуг. 3. Обґрунтуйте сутність додаткових послуг: зі створення зручностей для споживачів. 4. Обґрунтуйте сутність додаткових послуг: з організації дозвілля. 5. Охарактеризуйте методи оцінки та контролю якості послуг. **2. Тестові завдання. Практичне завдання**
12	Тема: Управління бізнесом готельних послуг **Практичне заняття № 17** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте готелі та готельну індустрію. 2. Охарактеризуйте типологію готелів. 3. Охарактеризуйте типи номерів у готелях та надайте розшифровку скорочень. 4. Охарактеризуйте суть якості готельних послуг. **2. Тестові завдання. Практичне завдання** **Практичне заняття № 18** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг. 2. Наведіть визначення поняття технології гостинності. 3. Поясніть суть уніфікації технологій готельних послуг. **2. Тестові завдання. Практичне завдання**
13	Тема: Управління бізнесом з надання митних послуг **Практичне заняття № 19** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте суть митної системи України. 2. Охарактеризуйте суть взаємозв'язок основних понять у сфері митної справи. 3. Визначення сутності поняття «митна послуга». 4. Охарактеризуйте суть механізму та технологію надання митної послуги. 5. Охарактеризуйте класифікацію митних послуг 6. Охарактеризуйте сутність підприємництва з надання митних послуг. 7. Охарактеризуйте результату надання митної послуги. **2. Тестові завдання**
14	Тема: Управління бізнесом в сфері житлово-комунальних послуг **Практичне заняття № 20** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте суть понять: житлово-комунального господарства, житлово-комунальні послуги, підприємницької діяльності у сфері житлово-комунального господарства. 2. Назвіть суб'єкти підприємницької діяльності у сфері житлово-комунального господарства. 3. Назвіть об'єкти підприємницької діяльності у сфері житлово-комунального господарства. 4. Охарактеризуйте перелік житлово-комунальних послуг. **2. Тестові завдання** **Практичне заняття № 21** **1. Питання на обговорення:**

	1. Охарактеризуйте суть ідентифікації житлово-комунальних послуг. 2. Охарактеризуйте особливості житлово-комунальних послуг. 3. Назвіть порядок надання житлово-комунальних послуг. 4. Охарактеризуйте якість житлово-комунальних послуг. **2. Тестові завдання**
15	Тема: Управління бізнесом в сфері послуг установ культури **Практичне заняття № 22** **1. Питання на обговорення:** 1. Дайте визначення культури та її роль. Наведіть визначення поняття культурних і креативних індустрій. 2. Охарактеризуйте суть креативного підприємництва та назвіть формати організації креативного бізнесу 3. Назвіть суб'єкти діяльності у сфері культури 4. Охарактеризуйте суть видів підприємництва у сфері креативних індустрій. 5. Охарактеризуйте особливість послуг у сфері культури. **2. Тестові завдання**
16	Тема: Управління бізнесом в сфері транспортних послуг **Практичне заняття № 23** **1. Питання на обговорення:** 1. Наведіть визначення поняття "транспортне господарство". 2. Охарактеризуйте мету і завдання транспортного господарства. 3. Охарактеризуйте функції транспортного господарства. 4. Охарактеризуйте види транспорту. 5. Наведіть визначення поняття транспортні послуги, його основне завдання. **2. Кейс** **Практичне заняття № 24** **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте загальні ознаки транспортних послуг. 2. Охарактеризуйте класифікацію транспортних послуг. 3. Визначте роль підприємництва в сфері послуг транспорту. 4. Охарактеризуйте особливості діяльності транспортних підприємств. 5. Охарактеризуйте суть управління якістю транспортних послуг. **2. Кейс**
17	Тема: Управління якістю послуг **Практичне заняття № 25** **1. Питання на обговорення:** 1. Надайте визначення поняття якості послуг та основні їх властивості. 2. Охарактеризуйте фактори, що визначають якість послуг. 3. Охарактеризуйте умови реалізації програми якості. 4. Назвіть принципи ефективного контролю якості послуг. **2. Кейс**. **Практичне заняття № 26 (1 година)** 1. Охарактеризуйте підходи до оцінки якості послуги. 2. Охарактеризуйте основні принципи забезпечення якісного обслуговування споживачів послуг. **2. Кейс**

Заочна форма навчання

4.3. План лекцій

№	Тема заняття / план
1	**Тема:** Сутність, еволюція, функції бізнесу та підприємницької діяльності. **Лекція № 1** 1. Сутнісні ознаки бізнесу і підприємництва. 2. Історичні передумови виникнення та розвитку підприємництва. 3. Елементи системи бізнесу. 4. Основні функції, принципи підприємницької діяльності та комплексна характеристика її сучасної сутності. 5. Суб'єкти та об'єкти підприємницької діяльності. 6. Якість послуг підприємництва
2	**Тема:** Послуга: суть, види, класифікація **Лекція №2** 1. Підходи до визначення терміну " послуга". 2. Види послуг. 3. Класифікація послуг. 4. Етапи життєвого циклу послуг. 5. Відмінності послуги від товару.
3	Тема: Особливості управління бізнесом у різних сферах послуг **Лекція №3** 1. Управління бізнесом у сфері надання побутових послуг 2. Управління бізнесом у сфері кредитно-фінансових послуг 3. Управління бізнесом в сфері біржових послуг 4. Управління бізнесом у сфері торгівлі та посередництва 5. Управління бізнесом у сфері туристичних діяльності 6. Управління бізнесом у сфері екскурсійних послуг
	Тема: Особливості управління бізнесом у різних сферах послуг-2 **Лекція №4** 1. Управління бізнесом у сфері ресторанних послуг 2. Управління бізнесом готельних послуг 3. Управління бізнесом з надання митних послуг 4. Управління бізнесом в сфері житлово-комунальних послуг 5. Управління бізнесом в сфері послуг установ культури 6. Управління бізнесом у сфері транспортних послуг

4.4.План практичних (семінарських) занять

№	Тема заняття / план
1	**Тема:** Сутність, еволюція, функції бізнесу та підприємницької діяльності. **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте поняття "бізнес" та "підприємництво". 2. Охарактеризуйте основні нормативні документи, що регулюють діяльність та організацію підприємницьку діяльність. 3. Поясніть як у ГКУ визначаються види суб'єктів підприємницької діяльності, назвіть їх показники. 4. Поясніть як ГКУ визначає суб'єкти мікропідприємництва. 5. Охарактеризуйте види податків і зборів при загальній системі оподаткування. 6. Назвіть характерні ознаки підприємництва. 7. Охарактеризуйте історичний розвиток підприємництва. **2. Тестові завдання**
2	**Тема:** Послуга: суть, види, класифікація **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте підходи до визначення терміну " послуга". 2. Охарактеризуйте види послуг. 3. Охарактеризуйте класифікацію послуг. 4. Назвіть етапи життєвого циклу послуг. 5. Обґрунтуйте відмінності послуги від товару. **2. Тестові завдання. Практичне завдання**
3	Тема: Особливості підприємницької діяльності у різних сферах **1. Питання на обговорення:** 1. Охарактеризуйте суть та особливості управління в сфері біржових послуг. 2. Охарактеризуйте суть та особливості управління у сфері торгівлі та посередництва. 3. Охарактеризуйте суть та особливості управління у сфері туристичних діяльності. 4. Охарактеризуйте суть та особливості управління митними послугами 5. Охарактеризуйте суть та особливості управління в сфері транспортних послуг **2. Кейс**
4	Тема: Управління якістю послуг **1. Питання на обговорення:** 1. Надайте визначення поняття якості послуг та основні їх властивості. 2. Охарактеризуйте фактори, що визначають якість послуг. 3. Охарактеризуйте умови реалізації програми якості. 4. Назвіть принципи ефективного контролю якості послуг 5. Охарактеризуйте підходи до оцінки якості послуги. 6. Охарактеризуйте основні принципи забезпечення якісного обслуговування споживачів послуг. **2. Кейс**

4.5. Завдання для самостійної роботи

Самостійна навчальна робота студента є обов’язковою частиною навчального процесу. Самостійна навчальна робота розрахована на формування практичних навичок у роботі студентів зі спеціальною літературою, орієнтація їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення набутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем функціонування й розвитку підприємства.

Самостійна робота складається з індивідуального завдання, яке поєднує дві роботи.

Індивідуальне завдання.

1. Систематизуйте наведені послуги за класами і сформулюйте їх загальні характеристики. Перелік послуг готельні, соціальні, інформаційні, туристичні, побутові, послуги громадського харчування, автосервісу, медичні послуги, послуги авіаперевезень, фінансові послуги, юридичні послуги, послуги освіти, ремонтні послуги, страхові послуги.

2 Із метою систематизації послуг необхідно скласти перелік споріднених і відмінних характеристик, які допоможуть у визначенні класів та розподілу послуг за ними. Для розв'язання завдання слід використати загальний підхід до класифікації послуг, а саме - на кого (на що) спрямовані послуги та їх характер: матеріальні (відчутні) або нематеріальні (невідчутні). Результати оформіть у вигляді таблиці.

СИСТЕМАТИЗАЦІЯ ПОСЛУГ

Основні класи послуг	**Види послуг**	**Загальні характеристики**	**Сфера послуг**
Матеріальні послуги, відчутні дії яких спрямовані на споживача			
Матеріальні послуги, відчутні дії яких спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти			
Нематеріальні послуги, невідчутні дії яких спрямовані на мислення споживача			
Нематеріальні послуги, невідчутні дії яких спрямовані на активи			

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
з дисципліни «Управління бізнесом в сфері послуг»
денна форма навчання

Кількість годин СРС за навчальним планом: 95 години.

Самостійна робота студента – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам:

Види самостійної роботи	**Трудо-місткість (годин)**	**Планові терміни виконання**	**Форми контролю**	**Максимальна кількість балів**
Види робіт на семінарських (практичних, лабораторних) заняттях				
1. Підготовка до практичних (семінарських) занять	25	Протягом семестру	Опитування та виконання практичних завдань на групових заняттях та наявність їх в системі Moodle	5
2. Вивчення лекційного матеріалу	30	Протягом семестру	Опитування на заняттях	5
4.Виконання індивідуального завдання	30	Протягом семестру	Виконане завдання в системі Moodle	7
5. Підготовка до модульного контролю та іспиту	10	Протягом семестру	Аудиторна робота	2
Разом балів за СРС	95			19

Заочна форма навчання

Кількість годин СРС за навчальним планом: 160 годин

Самостійна робота студента – виконується в межах групового заняття відповідно до його тематики. Мета полягає у закріпленні і перевірці знань з великих за обсягом матеріалу тем.

Види самостійної роботи	Трудо-місткість (годин)	Планові терміни виконання	Форми контролю	Максимальна кількість балів
Види робіт на семінарських (практичних, лабораторних) заняттях				
1. Підготовка до практичних (семінарських) занять	45	Протягом семестру	Опитування та виконання практичних завдань на групових заняттях та наявність їх в системі Moodle	5
2. Вивчення лекційного матеріалу	45	Протягом семестру	Опитування на заняттях	5
4.Виконання індивідуального завдання	40	Протягом семестру	Виконане завдання в системі Moodle	7
5. Підготовка до контрольної роботи та іспиту	30	Протягом семестру	Аудиторна робота	2
Разом балів за СРС	160			19

5. Підсумковий контроль

У цьому розділі наведено питання до змістових модулів, «0» варіант модульної контрольної роботи, типові тестові завдання, питання до іспиту, які свідчити про успішність засвоєння матеріалу студентом.

Питання до іспиту

1. Охарактеризувати організацію надання послуг.
2. Охарактеризувати функції підприємництва, їх специфіку в сфері послуг.
3. Розкрийте роль сфери послуг в сучасних умовах.
4. Охарактеризувати дозвільні документи на надання послуг.
5. Охарактеризувати види підприємництва в сфері послуг.
6. Охарактеризувати фактори, що впливають на розробку системи надання послуг.
7. Охарактеризувати ліцензування торгівлі послугами.
8. Охарактеризувати цілі, задачі управління бізнесом..
9. Охарактеризувати вплив специфіки послуг на визначення їх якості.
10. Поясніть зміст термінів “телефандрейзинг”, “індивідуальний фандрейзинг”, “солофандрейзинг”, “поліфандрейзинг”.
11. Охарактеризувати формування позитивного ефективного іміджу підприємства сфери послуги.
12. Охарактеризувати основні критерії оцінки послуг споживачами.
13. Охарактеризувати операції купівлі-продажу послуг.

14. Охарактеризувати організацію надання побутових послуг.
15. Охарактеризувати якість результатів надання послуги
16. Охарактеризувати загальні функції управління бізнесом.
17. Охарактеризувати суть і види побутових послуг.
18. Охарактеризувати якість процесу обслуговування як складову оцінки послуг.
19. Охарактеризувати комунікаційну політику на ринку послуг.
20. Охарактеризувати виконання замовлень і реалізацію побутових послуг.
21. Охарактеризувати відповідність послуг очікуванням клієнтів як основний критерій оцінки послуг споживачами.
22. Охарактеризувати специфічні функції управління бізнесом.
23. Охарактеризувати структуру норми часу на виконання побутової послуги.
24. Охарактеризувати управління продуктивністю праці в сфері послуг.
25. Охарактеризувати просування послуг на ринку.
26. Охарактеризувати порядок розрахунків за надані побутові послуги.
27. Охарактеризувати фактори, що впливають на величину продуктивності праці в сфері послуг.
28. Охарактеризувати методику визначення результативних показників діяльності підприємств сфери побутових послуг.
29. Охарактеризувати основні види консалтингових послуг.
30. Охарактеризувати основні засоби підвищення продуктивності праці без зниження якості послуг.
31. Охарактеризувати організацію надання соціально-культурних послуг.
32. Охарактеризувати сутність і особливості соціально-культурних послуг.
33. Охарактеризувати концептуальні підходи до управління персоналом в сфері послуг.
34. Охарактеризувати види соціально-культурних послуг.
35. Охарактеризувати реалізацію послуг у готельному господарстві.
36. Охарактеризувати причини прискореного розвитку сфери послуг, що сприяють переміщенню зайнятості в даний сектор економіки.
37. Охарактеризувати види послуг у сфері культури.
38. Охарактеризувати житлово-комунальне господарство і особливості його послуг.
39. Охарактеризувати гнучкі режими праці в сфері послуг.
40. Особливості надання транспортних послуг.
41. Спільні та відмінні ознаки матеріальних та нематеріальних (чистих) послуг.
42. Роль стандартів обслуговування в організації і наданні послуг.
43. Класифікація основних видів послуг.
44. Особливості підприємництва в сфері послуг.
45. Охарактеризуйте особливості життєвого циклу послуг.
46. Сутність і завдання інфраструктури ринку послуг.
47. Особливості найму персоналу сфери послуг.
48. Чим зумовлені особливості формування і функціонування ринку послуг в Україні?
49. Об’єктивна необхідність та значення оцінювання персоналу в сфері послуг.
50. Які особливості функціонування притаманні для вітчизняної сфери послуг в умовах ринку?
51. Розкрийте роль сфери послуг в сучасних умовах.
52. Процес оцінювання персоналу в сфері послуг: суть, цілі.
53. Охарактеризувати економічні особливості надання туристичних послуг.
54. Охарактеризуйте види інфраструктури на ринку послуг та її основні елементи.
55. Процес оцінювання персоналу в сфері послуг: функції.
56. Охарактеризуйте функції, які виконує сфера послуг в сучасному суспільстві.
57. У чому полягають сутність і основні функції конкуренції на ринку послуг?
58. Розкрийте суть процедури ліцензування діяльності щодо надання і торгівлі послугами.
59. Якою є роль клієнта як споживача послуг в процесі виробництва сервісного продукту?

60. Прокоментуйте положення Д. Огільві, відомого американського підприємця рекламного бізнесу: „Якщо ви станете незамінним для клієнта, вас ніколи не звільнять”.
61. Чим зумовлена необхідність отримання торгового патенту для здійснення торгівлі послугами?
62. Поясніть сутність поняття „емоційність праці” в сфері послуги.
63. Обґрунтуйте необхідність дотримання стандартів обслуговування в роботі персоналу сфери послуг.
64. У чому полягає суть і значення побутового обслуговування населення?
65. Невідчутність, нематеріальність послуг ставить клієнта (покупця) в стан невизначеності. Поясніть.
66. Як співвідносяться між собою туристичний комплекс і туристична індустрія?
67. Розкрийте сутність і значення ресторанних послуг
68. Охарактеризуйте позитивні та негативні риси сезонної зайнятості в сфері послуг.
69. Перерахуйте основні вимоги, які пред’являються обслуговуючому персоналу та керівникам організацій сфери житлово-комунальних послуг.
70. Проаналізуйте класифікацію туристичних послуг.
71. Опишіть, як вирішуються проблеми попиту на низько кваліфіковану працю в сфері послуг в розвинутих країнах.
72. Які підприємства входять до туристичної інфраструктури?
73. Які суб’єкти бізнесу задіяні в наданні туристичних послуг?
74. Назвіть основні вимоги, які пред’являються високо контактному персоналу в сфері роздрібної та оптової торгівлі.
75. Охарактеризуйте джерела формування підприємницького капіталу
76. Розкрийте структуру туристичного бізнесу й охарактеризуйте основні його елементи.
77. Охарактеризуйте класифікаційні види підприємницьких структур за різними ознаками.
78. Охарактеризуйте від чого залежить Вартість торговельної послуги.
79. Проаналізуйте основні організаційно-правові форми господарювання у сфері реалізації консалтингових послуг.
80. Розкрийте сутність, завдання, регіональної туристичної організації.
81. Охарактеризуйте підходи до трактування сутності поняття «туризм»
82. Охарактеризуйте основний і вторинний продукт організацій і закладів сфери культури.
83. Розкрити сутність поняття підприємництво.
84. Охарактеризуйте основні особливості оцінки конкурентоспроможності послуг.
85. Які функції виконують житлово-комунальні підприємства і які послуги вони надають населенню?
86. Охарактеризуйте основні елементи системи туризму.
87. Охарактеризуйте основні функції підприємницької діяльності
88. Сформулюйте основні вимоги щодо надання транспортних послуг.
89. Охарактеризуйте сучасні тенденції розвитку сфери інформаційних послуг.
90. Чому споживачі (клієнти сервісних підприємств) є особливим ресурсним потенціалом сервісних організацій?

Типові тестові завдання до практичних (семінарських) занять

1. За своїм характером послуга – це:

а) створення сприятливої й затишної атмосфери з високою культурою обслуговування, організація буфетів, кафе типу "бістро", кімнат відпочинку та дитячих кімнат, а також камер схову, гардеробів.

б) не тільки різновид матеріальних благ, що реалізуються торговельними підприємствами, а також органічна складова роботи суб'єктів галузі торгівлі як типового представника торговельно-сервісних систем.

в) дія, вигода або задоволення, що забезпечує матеріальні або духовні потреби індивідуальних і колективних споживачів.

2. Підприємства роздрібної торгівлі можуть надавати послуги, які за їх призначенням можна розділити на три групи:
а) послуги виробництву (інформація про попит, реалізація вироблених товарів, їх зберігання і транспортування до місць споживання та ін.);
б) послуги іншим галузям народного господарства (продаж установам, закладам, організаціям і підприємствам продовольчих товарів для обслуговування ними окремих контингентів населення і непродовольчих товарів для їх поточних господарських потреб);
в) послуги безпосередньо покупцям.

3. Торговельні послуги –
а) інформація про попит, реалізація вироблених товарів, їх зберігання і транспортування до місць споживання та ін;
б) продаж установам, закладам, організаціям і підприємствам продовольчих товарів для обслуговування ними окремих контингентів населення і непродовольчих товарів для їх поточних господарських потреб;
в) це різноманітні види корисних дій, які додатково надаються торговельними підприємствам і роздрібним покупцям у ході здійснення ними купівлі або споживання товарів.

4. Які послуги надаються покупцям після придбання товарів –
а) створення сприятливої й затишної атмосфери з високою культурою обслуговування, організація буфетів, кафе типу "бістро", кімнат відпочинку та дитячих кімнат, а також камер схову, гардеробів, відділів зв'язку;
б) підгонка костюмів та інших видів швейних виробів під фігуру клієнта, розкрій куплених тканин, доставка товарів за вказаною адресою, переробка деревини, виготовлення виробів із дерева, залізобетону;
в) приймання замовлень на товари, надання компетентних консультацій, інформування про розташування комплексів і відділів, салонів, товарних груп і окремих видів товарів у торговому залі, про торговельні послуги.

5. Послуга — це:
а) дія, вигода або задоволення, що забезпечує матеріальні або духовні потреби індивідуальних і колективних споживачів;
б) продукт праці, виготовлений з метою обміну або продажу, а не для особистого споживання.

6. Матеріальні послуги це:
а) послуги, скеровані у сферу особистого споживання
б) послуги, на які затрачається праця, наслідком якої є створення певних матеріальних благ
в) багатозначний термін, який, залежно від контексту, може означати: прояв у взаємодії із суб'єктом притаманної об'єкту якості. відмінна особливість, характерна ознака об'єкта.

7. Неоднорідність (змінюваність) послуг – це …
а) якість послуг, яка означає, що їх неможливо продемонструвати, бачити, спробувати, транспортувати, зберігати, упаковувати або вивчати до моменту отримання;
б) якість послуг, що є прямим наслідком одночасності їх виробництва і споживання;
в) якість послуг, яка полягає в тому, що на відмінно від матеріальних, їх неможливо попередньо виготовляти, накопичувати і зберігати.

8. Оберіть правильне твердження:
а) матеріальні послуги - послуги, на які затрачається праця, наслідком якої є створення певних матеріальних благ;
б) матеріальні послуги - послуги, скеровані у сферу особистого споживання

в) характерними особливостями послуг є невідчутність, невіддільність виробництва і споживання, неоднорідність, непридатність для зберігання.

9. Як класифікують послуги за призначенням?
а) виробничі, розподільчі, професійні, споживчі, суспільні;
б) комплексні, основні, супутні, допоміжні;
в) платні, безоплатні.

10. Як ділять послуги за часом надання?
а) термінові, з регламентованим терміном виконання;
б) передпродажні, після продажні, що здійснюють в процесі продажу товарів;
в) термінові, довгострокові, обов'язкові.

11. Які послуги відносять до основних?
а) стоматологічні послуги, продаж білетів та ін.;
б) доставка товарів за вказаною адресою покупця в процесі роздрібного продажу тощо;
в) дегустація продовольчих товарів у магазині та ін.

12. Класифікація СОТ, відповідно до якої послугами вважаються всі товари, що не торгуються, включає більше ніж:
а) 600 різновидів послуг;
б) 160 видів послуг;
в) 12 основних розділів послуг.

13. Процес переходу послуги від виробника до споживача відбувається у такому порядку:
а) Виробництво, транспортування та споживання.
б) Виробництво, зберігання, споживання.
в) Виробництво, перевірка рівня якості, споживання.
г) В основному одночасно.

14. Послуги відрізняються від товару:
а) Ознаками.
б) Результатом для споживача.
в) Процесом виробництва.
г) Наведені відповіді доповнюють одна одну.

15. Послуга – це продукція:
а) Соціальна.
б) Економічна.
в) Динамічна.
г) Споживча.

Типові практичні завдання

Завдання 1. Перегляньте основні визначення категорії “послуга”. У чому полягають їх основні подібності та принципові відмінності? Ви згодні, що послуги – це обов’язково економічні дії? Відповідь аргументуйте.

Завдання 2. Бізнес-школи у своїх навчальних програмах традиційно звертали більше уваги на виробничі галузі промисловості, ніж на сферу послуг. Як Ви вважаєте, чому це так?

Завдання 3. Які типи послуг Вам відомі? Наведіть відповідні приклади.

Завдання 4. За якими ознаками доцільно здійснювати класифікацію послуг? Які з них, на Ваш погляд, є найбільш об’єктивними?

Завдання 5. Перелічіть основні характеристики послуг та наведіть відповідні приклади.

Завдання 6. Поясніть і розкрийте характеристики послуг, які визначають специфіку маркетингу готелів і ресторанів, туристичних організацій, банківських установ, страхових компаній, благодійних фондів.

Завдання 7. Визначте проблеми, які може викликати така характеристика послуг, як невідчутність, і поясніть, як ці проблеми можна подолати.

Завдання 8. Що б Ви зробили для зменшення купівельного ризику для клієнтів на посаді:

а) менеджера готелю;

б) менеджера ресторану;

в) менеджера туристичної фірми;

г) агента страхової компанії.

Завдання 9. До яких типів підприємств сфери послуг найкраще підходить порівняння з театром? Чому? Аргументуйте свою відповідь, оцінюючи "театральні розміри" окремих підприємств сфери послуг, які працюють у Вашому районі проживання.

Завдання 10. З якими нематеріальними витратами стикається клієнт у процесі споживання послуги? Відповідь аргументуйте.

Завдання 11. Наскільки, на Ваш погляд, важливий час у сфері послуг? Чому? Відповідь аргументуйте. Наведіть відповідні приклади.

Завдання 12. Визначте, які стратегічні заходи доцільно вживати підприємству сфери послуг для підвищення відчутності наданої послуги.

Завдання 13. Поясніть існуючі типи ризику придбання послуги. Наведіть відповідні приклади.

Завдання 14. Запропонуйте заходи для туристичної фірми, якщо:

1) об'єктивна якість туристичного продукту висока, а суб'єктивна низька;

2) суб'єктивна якість туристичного продукту висока, а об'єктивна низька;

3) і об'єктивна, і суб'єктивна якість туристичного продукту висока.

Завдання 15. Поясніть, як впливають сучасні інформаційні технології на організацію каналів збуту туристичних послуг.

Завдання 16. Визначте вплив розвитку туризму на різновиди послуг готельного типу. Поясніть інтеграцію готельного і туристичного обслуговування як важливий напрям маркетингової стратегії підприємств готельного господарства.

Завдання 17. Охарактеризуйте промоцію послуги в умовах обмеженого бюджету.

Завдання 18. Поясніть зміст термінів "телефандрейзинг", "індивідуальний фандрейзинг", "солофандрейзинг", "поліфандрейзинг".

Модульний контроль є складовою поточного контролю і здійснюється в формі виконання студентом модульної контрольної роботи.

Модульна контрольна робота

з навчальної дисципліни
«Управління бізнесом у сфері послуг»

Варіант № 0

Теоретичні питання:

1. **З яких служб складається житлово-комунальне господарство країни?**
2. **Охарактеризуйте особливості формування ринку послугу нових економічних умовах?**
3. **У чому полягає сутність** нездатності послуги до зберігання?

Завдання. Поясніть, чому для сучасної економіки характерний інтенсивніший розвиток сфери послуг, аніж виробничого сектора. Аргументуйте, наскільки вагомою є сфера послуг в економіках різних країн.

Затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства
Протокол № __ від „___" _____ ____ р.
Завідувач кафедри _____ Кузьменко О.Б.
(підпис) (прізвище та ініціали)
Екзаменатор _____ Семенчук І.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Типовий іспитовий білет

Чорноморський національний університет імені Петра Могили
(повне найменування вищого навчального закладу)

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)
Галузь знань07 «Управління та адміністрування»
Спеціальність: 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Семестр: 8
Навчальна дисципліна «Управління бізнесом у сфері послуг»

ІСПИТОВИЙ БІЛЕТ № 0

Теоретичні питання:

1. Розкрийте економічну й організаційну суть діяльності у сфері послуг.
2. У чому полягає значення послуг для системи торговельного обслуговування?

Завдання. Якими заходами користуються ресторани і готелі Вашого міста, щоб зробити свої послуги "відчутними" для їх потенційної клієнтури?

Затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства
Протокол № __ від „___" _____ ____ р.
Завідувач кафедри _____ Кузьменко О.Б.
(підпис) (прізвище та ініціали)
Екзаменатор _____ Семенчук І.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

6. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

Розподіл балів, які отримують студенти

Денна форма навчання

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Практичне заняття № 1	1
2	Практичне заняття № 2	1
3	Практичне заняття № 3	1
4	Практичне заняття № 4	1
5	Практичне заняття № 5	1
6	Практичне заняття № 6	1
7	Практичне заняття № 7	1
8	Практичне заняття № 8	1
9	Практичне заняття № 9	1
10	Практичне заняття № 10	1
11	Практичне заняття № 11	1
12	Практичне заняття № 12	1
13	Практичне заняття № 13	1
14	Практичне заняття № 14	1
15	Практичне заняття № 15	1
16	Практичне заняття № 16	1
17	Практичне заняття № 17	1
18	Практичне заняття № 18	1
19	Практичне заняття № 19	1
20	Практичне заняття № 20	1
21	Практичне заняття № 21	1
22	Практичне заняття № 22	1
23	Практичне заняття № 23	1
24	Практичне заняття № 24	1
25	Практичне заняття № 25	1
26	Практичне заняття № 26	1
27	Підсумкове заняття. МКР	7
28	СРС	19
29	Іспит	40
	Всього	100

Розподіл балів, які отримують студенти
Заочна форма навчання

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Практичне заняття № 1	4
2	Практичне заняття № 2	4
3	Практичне заняття № 3	4
4	Практичне заняття № 4	4
5	Контрольна робота	25
6	СРС	19
7	Іспит	40
8	Всього	**100**

Методи контролю

Позитивна оцінка поточної успішності (сумарного результату за семестр) за умови відсутності пропущених або невідпрацьованих семінарських занять є підставою допуску до підсумкової форми контролю.

З дисципліни «Управління бізнесом у сфері послуг» передбачена така форма звітності, як іспит. Протягом семестру студент може набрати 60 балів. На іспиті – максимально 40 балів. Для допуску до екзамену студент повинен набрати за результатами поточного контролю не менше 30 балів. Підсумковий контроль проводиться в письмовій формі.

Поточний контроль

Поточний контроль для отримання 60 балів складається:

- практичні заняття – max – 25 балів за 25 занять ;
- виконання МКР – 8 балів;
- СРС – 19 балів

Під час практичних занять застосовуються такі засоби контролю як: усне опитування з питань поставлених у плані семінарських занять, самостійної роботи, а також за допомогою письмових теоретичних тестів, розв'язання творчих завдань.

Максимальна кількість балів, що може бути отримана студентом за практичне заняття складає 1 бал. Відповідно:

Критерії оцінювання знань студентів під час практичних занять

Оцінка	Критерії
1	- студент упродовж всього заняття виявляє ініціативу до обговорення поставлених викладачем проблем, дає розгорнуті та якісні відповіді на запитання; - виявляє творчі здібності у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу; - висловлює та аргументує власне ставлення до альтернативних поглядів на питання; - використовує актуальні фактичні та статистичні дані, дати та історичні періоди, які підтверджують тези відповіді на питання; - виявляє знання необхідних законів і нормативних матеріалів України, міжнародних та міждержавних угод з обов'язковим на них посиланням під час розкриття питань, які того потребують; - робить доречні повідомлення на основі додатково вивченого матеріалу за відповідною тематикою.
0	- студент не приймає участі у проведенні заняття; - не проявляє ініціативи; - неповно та неякісно відповідає на поставлені викладачем питання; - не виявляє ґрунтовних знань матеріалів основної літератури за курсом; - не виявляє знання необхідних законів і нормативних матеріалів. - відмовляється відповідати на поставленні викладачем запитання.

Підсумкова оцінка формується за загальною кількістю набраних балів.

Контроль за виконанням модульних завдань денна форма навчання

Мета модульного контролю полягає в закріпленні та поглибленні студентами теоретичних і практичних знань, в поступовій підготовці до іспиту, стимулюванні студентів до активної праці протягом усього навчального семестру.

Основними завданнями модульного контролю є:

- засвоєння теоретичних питань, включених до складу питань до іспиту;
- набуття студентами практичних навичок при розв'язанні творчих та проблемних завдань.

МКР оцінюється в діапазоні від 0 до 7 балів (включно).

Кожне виконане теоретичне завдання (3 питання) оцінюється в діапазоні від *0 до 4 балів.*

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання в МКР

4 бали	студент дає глибокі та теоретично обґрунтовані правильні відповіді на поставлене питання; демонструє здатність здійснювати порівняльний аналіз різних категорій, робити логічні узагальнення та висновки; здатність висловлювати та аргументувати власне ставлення до певного питання; використовує фактичні та статистичні дані, які підтверджують відповідь; демонструє знання економічних законів та їх практичне застосування.
3 бали	студент володіє знанням матеріалу на рівні вимог, наведених вище, але у розкритті змісту питань допущені незначні помилки у формулюванні термінів і категорій, посилання на конкретні матеріали.
2 бали	питання викладено не достатньо глибоко. Відповіді не глибокі, містять істотні помилки, у тому числі у висновках, аргументація слабка. Подача матеріалу ускладнює його розуміння.
1 бал	студент має перебіги у знанні матеріалу у розкритті змісту питань допущені значні помилки. При викладенні матеріалу відсутня послідовність і чіткість, мова бідна, не достатньо глибоке обґрунтування висновків та прикладів. Відповідь надано у занадто стислій формі.
0 балів	студент зовсім не відповідає на поставлене питання або відповідає неправильно. У відповіді відсутні докази та аргументи. Висновки відсутні або не відповідають загально визначеним, є помилковими. Відповідь містить зайвий матеріал, що не відповідає змісту питань і свідчить про не здатність студента зрозуміти питання. Відповідь, ідентична тексту підручника чи конспекту на це питання.

Критерії оцінювання задачі в МКР

3 балів	студент дає повну, вичерпну відповідь. Вона складається з правильного арифметичного результату; доцільного і логічного теоретичного обґрунтування виконаних розрахунків; вірного посилання (за необхідністю) на відповідні законодавчі та нормативні акти
2 бали	студент дав неповні відповіді на запитання, ухилився від аргументації, показав незадовільні знання понятійного апарату і спеціальної літератури, вірно розв'язав задачі, не пояснивши хід розв'язання
1 бал	студент зовсім не розв`язує задачі або розв`язує її невірно; опис та розв`язок є повністю ідентичним опису і розв`язку задачі іншим студентом
0 балів	невиконане завдання

Підсумкова оцінка формується за загальною кількістю набраних балів.

Контрольна робота заочна форма навчання

Граничний термін подання контрольної роботи на кафедру економіки та підприємництва - за 2 тижні до початку екзаменаційної сесії. Як виняток, допускається прийняття до перевірки робіт перед початком сесії за дозволом «Навчально-наукового інституту післядипломної освіти» з врахуванням поважних причин, підтверджених документально.

Домашня контрольна робота оцінюється із 25 балів.

№ пп	**Критерії оцінювання контрольної роботи**	Бали контрольної роботи
1.	Оформлення контрольної роботи відповідає вимогам до написання контрольних робіт	3
2.	Своєчасна реєстрація контрольної роботи	2
3.	В контрольній роботі логічна послідовність і науковий стиль викладу, без ознак плагіату розкрив теоретичне питання;	5
4.	Викладення теоретичної частини контрольної роботи відповідає вимогам: (глибина, всебічність і повнота викладення теоретичного матеріалу, показані дискусійні питання тощо)	3
5.	Практична частина контрольної роботи відповідає вимогам: (табличний та ілюстративний матеріал або його аналіз, використані дані за останні роки, наведені дані пов'язані зі змістом тексту, аналіз поданого практичного матеріалу або його динаміка тощо)	3
6.	Проблемна частина контрольної роботи відповідає вимогам: (виявлена проблема по даній темі, визначені шляхи вирішення проблем, зазначено шляхів вдосконалення, присутня власна точка зору чи її аргументація тощо)	3
7.	Висновки відповідають вимогам: (мають зв'язок з результатами дослідження, підведені підсумки по всіх висвітлених питаннях, визначені шляхи і напрями вирішення проблемних аспектів теми тощо)	3
8.	Список літературних джерел відповідає вимогам: (правильно оформлений, присутня законодавча та інформаційна бази, сучасна періодична література тощо).	3
	РАЗОМ	25

Підсумкова оцінка формується за загальною балів.

Після перевірки та рецензування контрольної роботи викладачем кафедри економіки підприємства виводиться оцінка за виконання та оформлення контрольної роботи за 100-бальною шкалою.

Контроль за виконанням завдань для самостійної роботи
(денна, заочна форма навчання)

Оцінка самостійної роботи здійснюється на підставі належним чином оформлених і вчасно поданих викладачеві письмових матеріалів в системі Moodle ЧНУ ім. Петра Могили.

Виконання самостійної роботи студентом — 19 балів:

1. **Підготовка до практичних (семінарських) занять** (9 занять) оцінюється в *1* бал за заняття та *0* балів за відсутності підготовки до практичних занять;

2. **Самостійне опрацювання додаткової літературних джерел** та питань для самоконтролю засвоєння змісту навчального матеріалу (8 занять) оцінюється максимально в *0,5* бал за заняття (ґрунтовне опрацювання програмного теоретичного матеріалу), *0,4* бали за заняття

(на достатньому рівні опрацьовані основні теоретичні положення), *0,3* бали (поверхньо проаналізовані події, економічні ситуації, зроблені певні висновки), *0,2* бали (частково орієнтується в поняттях, визначеннях, категоріях. Висновки нелогічні, непослідовні.), 0,1 бал (опрацювання передбачає неповні, не точні відповіді) та *0* балів за відсутності опрацювання;

3. **Індивідуальне завдання**:

Шкала оцінювання знань студентів при виконанні індивідуальне завдання

	Рівень виконання розрахункової роботи	Бали
1	- завдання розв'язані повністю і правильно, містять пояснення до розрахунків; - здійснено посилання на нормативну базу; - показано вміння самостійно формулювати висновки за результатами проведеного розрахунку.	8-7
2	- завдання виконані повністю але при розв'язуванні допущені незначні помилки; - не обґрунтовано викладений матеріал; - у висновках містяться помилки та недоречності.	6-5
3	- завдання розв'язані, але містять грубі помилки; - завдання розв'язані не у повному обсязі та допущено значні помилки; - не сформульовані висновки за результатами розрахунків	4-3
4	- завдання виконані частково і неякісно; - записані тільки формули	2-1
5	- завдання не виконано.	0

Оцінка за виконання індивідуально – розрахункової роботи, додається до підсумкової оцінки і включається до загального розрахунку балів.

4. **Підготовка до модульного контролю та іспиту**:

1 бал за підготовку до модульної контрольної роботи;

1 бал за підготовку до іспиту.

Оцінювання іспиту

Студенти отримують білет з чотирьох завдань за які можна набрати максимально 40 балів. 30 виставляється таким чином:

Кожне з трьох завдань екзаменаційного білету оцінюється за шкалою: «10» балів.

Повна відповідь на три питання, яка оцінюється у «10» балів, повинна відповідати таким вимогам:

1) розгорнутий, вичерпний виклад змісту даної у питанні проблеми;

2) повний перелік необхідних для розкриття змісту питання категорій;

3) виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу;

4) здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників;

5) уміння користуватись методами наукового аналізу явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення;

6) демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання;

7) використання актуальних фактичних та статистичних даних при відповіді на питання;

8) знання необхідних визначень під час розкриття питань, які того потребують;

9) знання шляхів вирішенні проблем в товарознавстві, які ставляться у конкретному питанні;

10) засвоєння основної та додаткової літератури.

Критерії оцінювання знань під час іспиту

Оцінювання знань студента під час іспиту здійснюється за 40-бальною шкалою, прийнятою ЧНУ ім. Петра Могили.

35-40 балів ставиться за умов, якщо студент дав ґрунтовні відповіді на всі питання, запропоновані у білеті. Відповідь свідчить, що студент вільно володіє всім матеріалом курсу, передбаченим робочою програмою, при тому, він має не розрізненні знання окремих тем курсу, а володіє ним комплексно. Студент уміє аргументувати свою відповідь, навести необхідні докази, приклади; аналізувати запропоновані історичні ситуації, посилаючись на джерела інформації. Студент розуміє значимість отриманих знань для майбутньої професійної діяльності, підтверджуючи це конкретними прикладами. Найвища оцінка ставиться також за вміння наводити протилежні підходи до оцінки тих чи інших історичних феноменів, співставлення різних наукових позицій, уміння вести полеміку з дослідниками. Під час відповіді студент має продемонструвати не репродуктивну, а творчу розумову діяльність.

18-34 балів ставиться за умов, якщо студент викладає відповідь на кожне питання білету логічно, розкриваючи основний зміст. Разом з тим, відповіді не вистачає ґрунтовності, всебічності, деякі важливі нюанси пропущені. При доборі та наведенні фактів та прикладів студент припускається незначних помилок. В той же час, студент не розуміє актуальності висвітлених питань. У висловлюванні власної думки зустрічаються певні неточності. Висновки не носять повного та логічного підсумку.

11-17 балів виставляється студенту в разі, якщо він не повністю розкрив питання білету або не відповів на одне з них, що свідчить про відсутність повного комплексного засвоєння матеріалу курсу (знає лише певні теми). Відсутня ґрунтовність у розгляді питань, порушується логіка викладу питання. Студент не вміє аналізувати матеріал, не розуміє актуальності проблеми для сьогоднішнього дня. Аргументація відповіді слабка, вибіркова, мають місце суттєві помилки у використанні фактичного матеріалу. Висновки не відбивають суті питання або відсутні.

До 10 балів виставляється студенту в разі, коли кожне з питань розкрито поверхово, або не розкриті зовсім. В процесі висвітлення питань допущені значні помилки, студент не знає або плутає фактичний матеріал, не здатний аналізувати основні проблеми, не демонструє творчої розумової діяльності. Власна думка і висновки відсутні.

Розподіл балів за результатами оцінювання питань до іспиту

Номер питання	1	2	3	**4**	**Всього**
Кількість балів	10	10	10	10	40

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни складається з суми балів за результатами поточного контролю (за умови, що студент набрав не менше 30 балів) та за виконання завдань, винесених в білетах на іспит (за умови, що студент набрав 30 балів).

Переведення даних за 100-бальною шкалою оцінювання під час складання іспиту проводиться за національною та ECTS шкалою:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	ОцінкаECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи., практики	ПМК, залік, атестація
90 – 100	**A**	відмінно	зараховано
82-89	**B**	добре	
75-81	**C**		
67-74	**D**	задовільно	
60-66	**E**		
35-59	**FX**	незадовільно	не зараховано
1-34	**F**		

Забезпечення освітнього процесу

- Проекційне мультимедійне обладнання: проектор, екран, ноутбук/комп'ютер.
- Програмне забезпечення: Word, Word, PowerPoint, Excel.
- Доступ до мережі internet, точка доступу Wi-Fi.
- Система електронного навчання Moodle 3.9.
- Сервіси відеозвязку: Google Meet, Zoom, Skype.

Методи навчання

У процесі викладання дисципліни використовуються такі методи навчання, як:

1. Пояснювально-ілюстративний метод застосовується на лекціях. Усі лекції викладаються в Moodle. Окремі лекції (в режимі офлайн) передбачають використання методу проблемного викладу та елементи дискусії.
2. дослідницький метод: підчас самостійної підготовки, на практичних заняттях, коли студенти для вирішення практичного завдання мають знайти та опрацювати інформацію з різних джерел, здійснити аналіз та викласти результати дослідження;
3. репродуктивний метод: на практичних заняттях шляхом поставлення запитань, які студенти мають обговорити, демонструючи знання теорії та практики вирішення відповідної проблеми;
4. евристичний або частково-пошуковий метод: підчас самостійної підготовки та на практичних заняттях, коли студентам пропонується обговорити проблемні ситуації;

При викладанні дисципліни передбачено як індивідуальну, так і командну роботу студентів для вирішення практичних завдань.

Рекомендовані джерела інформації

Основні:

1. Основи бізнесу та підприємницької діяльності: конспект лекцій / уклад.: Г.А. Синицина, О.Д. Рачкован; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ФОП Іванченко І.С., 2019. – 94 с.
2. Технологія надання послуг: візуальне супроводження курсу для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» освітній ступінь бакалавр / уклад. В.О. Віннікова; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ХДУХТ, 2020. – 81 с.
3. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл./ О.Б. Моргулець - К. : Центр учб. л-ри, 2019, 2-е видання. - с. 384.
4. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.

5. Підприємництво і торгівля : навч. посібник / Ю. В. Волинчук [та ін.] ; заг. ред.: Л. Л. Ковальська, І. В. Кривов'язюк ; ЛНТУ. – Київ : Кондор, 2018. – 620 с.
6. Основи підприємництва: Підручник / [Біляк Т.О., Бірюченко С.Ю., Бужимська К.О., та ін.]; під заг. ред. Н.В. Валінкевич. – Житомир : ЖДТУ, 2019. – 492 с
7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / О.Ю. Давидова. – Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. – С. 488.

Додаткові:

1. Словник економіста та підприємця / А.М. Туренко, І.А. Дмитрієв, О.С. Іванілов, І.Ю. Шевченко. - Х.: ХНАДУ, 2018. - 340 с.
2. Торговельне підприємництво: навчально-методичний посібник / Н. Л. Савицька, І. Ю. Мелушова, А. В. Красноусов, К. С. Олініченко. – Х.: Видавництво Іванченка І. С., 2017. – 214 с.
3. Курах О. С. Організація спортивно-оздоровчих послуг : лекція з навчальної дисципліни "Організація СОТ" для студентів спеціальності 242 Туризм (спеціалізація "Туризмознавство") / Курах О. С. - Львів, 2019. - 8 с.
4. Організаційно-методичні засади діяльності інклюзивно-ресурсних центрів: навчально-методичний посібник / За заг. ред. М.А. Порошенко та ін. – Київ : 2018. – 252 с
5. Верес, К. О. Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності) [Електронний ресурс] : конспект лекцій для здобувачів освітн. ступ. "Бакалавр" ден. та заоч. форм навч. / К. О. Верес ; Нац. ун-т харч. технол. - Київ : НУХТ, 2019. - 143 с.
6. Митне регулювання та експертиза зовнішньоекономічної діяльності: конспект лекцій для студентів ступеня «бакалавр» економічних спеціальностей, денної та заочної форм навчання /Укладачі: Величко К.Ю., Зосімова Ж.С., Печенка О.І. – Х. : Видавництво «Форт», 2017. – 119с.
7. Ковальчук К.Ф., Архірейська Н.В., Валенюк Н.В. Ринок фінансових послуг: Навч. посібник. – Дніпро: НМетАУ, 2018. – 135 с.

Інформаційні ресурси

1. Система Moodle ЧНУ ім. Петра Могили: http://moodle3.chmnu.edu.ua/
2. Господарський кодекс України (із змінами і доповненнями, внесеними Законами України) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15
3. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» (із змінами і доповненнями, внесеними Законами України) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 31-32. Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/755-15
4. Портал предпринимателей Украины [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://chp.com.ua/gazeta