

# Управління бізнесом у сфері послуг

**Викладач:** к. е. н. Семенчук І. М.

**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;
- ✓ вміти 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.

**Формат:** дисципліна циклу професійної підготовки

**Обсяг:** 6 кредитів ECTS, з яких 34 годин лекційних занять, 51 година групових занять та 95 годин самостійної роботи; 47 % аудиторного навантаження.

**Мета:** формування комплексу теоретичних знань і умінь, здібностей, що дають змогу майбутнім фахівцям здійснювати ефективне управління бізнесом у сфері послуг.

**Тематика курсу:**

**Змістовний модуль 1. Послуги як об'єкт підприємницької діяльності**

**Тема 1.** Сутність, еволюція, функції бізнесу та підприємницької діяльності

**Тема 2.** Сутність управління бізнесом в сфері послуг

**Тема 3.** Сфера послуг в системі сучасного господарювання

**Тема 4.** Послуга: суть, види, класифікація

**Змістовний модуль 2. Особливості управління бізнесом у різних сферах послуг**

**Тема 5.** Управління бізнесом у сфері надання побутових послуг

**Тема 6.** Управління бізнесом у сфері кредитно-фінансових послуг

**Тема 7.** Управління бізнесом в сфері біржових послуг

**Тема 8.** Управління бізнесом у сфері торгівлі та посередництва

**Тема 9.** Управління бізнесом у сфері туристичних діяльності

**Тема 10.** Управління бізнесом у сфері екскурсійних послуг

**Тема 11.** Управління бізнесом у сфері ресторанних послуг

**Тема 12.** Управління бізнесом готельних послуг

**Тема 13.** Управління бізнесом з надання митних послуг

**Тема 14.** Управління бізнесом в сфері житлово-комунальних послуг

**Тема 15.** Управління бізнесом в сфері послуг установ культури

**Тема 16.** Управління бізнесом у сфері транспортних послуг

**Тема 17.** Управління якістю послуг

# Управління бізнесом у сфері послуг

## Компетентності:

- ЗК 2.** Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях, в т.ч. бізнесу у сфері послуг
- ЗК 7.** Здатність працювати в команді
- ЗК 8.** Здатність виявляти ініціативу та підприємливість
- ЗК 10.** Здатність діяти відповідально та свідомо
- СК 7.** Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і 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

## Програмні результати:

- 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 напрямках 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 ведення бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику і невизначеності

# Управління бізнесом у сфері послуг

## Оцінювання та види робіт:

Робота на практичних заняттях – 34 б.

МКР – 7 б.

СРС – 19 б.

Іспит – 40 б.

## Матеріально-технічне забезпечення:

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 відеозв'язку: Google Meet, Zoom, Skype

## Академічна доброчесність:

передбачає індивідуальне виконання практичних завдань, контрольних робіт. У разі наявності текстових збігів, копіюванні або фальсифікації даних, робота не буде зараховуватися.

## Критерії оцінювання та вимоги до роботи під час практичних занять:

- ✓ 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.

## Максимальний бал за МКР та СРС виставляється, якщо:

- ✓ студент дає глибокі та теоретично обґрунтовані правильні відповіді на поставлене питання;
- ✓ демонструє здатність здійснювати порівняльний аналіз різних категорій, робити логічні узагальнення та висновки;
- ✓ має 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