
 <p>НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»</p>	<p>Міністерство освіти і науки України Національний університет «Чернігівська політехніка» <i>Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та адміністрування</i> <i>Кафедра менеджменту та адміністрування</i> СИЛАБУС Сервіс-менеджмент (ОК 22)</p>
--	---

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри


О.М.Руденко
(підпис) (прізвище та ініціали)

« 26 » серпня 2024р.

Розробник (-и): Повна Світлана Вікторівна, к.е.н., доцент 
(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь і вчене звання) (підпис)
 Силабус навчальної дисципліни обговорено на засіданні кафедри Менеджменту та адміністрування
 Протокол від «26» серпня 2024р. №11

Узгоджено з гарантом освітньої програми;
Гарант освітньої програми «Менеджмент»


(підпис) (О.В.Попело)
(прізвище та ініціали)

Гарант освітньої програми
«Управління персоналом та економіка праці»


(підпис) (І.Л.Кичко)
(прізвище та ініціали)

Гарант освітньої програми
«Публічне управління та адміністрування»


(підпис) (О.С.Лауцук)
(прізвище та ініціали)

I. Загальна інформація про дисципліну.

Тип дисципліни	обов'язкова
Мова викладання	українська
Рік навчання та семестр	другий рік, четвертий семестр Освітні програми «Менеджмент», «Управління персоналом та економіка праці»
Викладач (-і)	Повна Світлана Вікторівна, к.е.н., доцент
Профайл викладача (-ів)	https://pumo.stu.cn.ua/wp-content/uploads/2023/09/profil-vykladacha_povna.pdf
Контакти викладача	e-mail: svitlanapovna@gmail.com

2. Анотація курсу. Якість, надійність та обслуговування (супутній сервіс) - це «три кити», на яких має будуватися прихильність споживача (користувача) до товарної марки та довгострокове збільшення (або збереження) прибутків. Тому знання основ та сучасних методів сервіс-менеджменту спроможне допомогти майбутнім фахівцям суттєво підняти рівень конкурентоспроможності підприємства на ринку та відповідно покращити результати діяльності підприємства. Курс „Сервіс-менеджмент” призначений для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент».

3. Мета та цілі курсу. Метою викладання навчальної дисципліни “Сервіс-менеджмент” є формування у майбутніх фахівців системи знань та практичних навичок організації надання послуг та управління підприємствами сфери обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

Предмет вивчення – загальні засади розвитку організаційно-економічних процесів, а також характерні для сфери послуг принципи, механізми і форми організації процесів управління виробництвом та реалізацією послуг.

Під час вивчення дисципліни здобувач вищої освіти (ЗВО) має набути або розширити наступні загальні (ЗК) та спеціальні (СК) компетентності, передбачені освітньою програмою:

ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК 6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

4. Результати навчання.

Під час вивчення дисципліни ЗВО має досягти або вдосконалити наступні програмні результати навчання (ПРН), передбачені освітньою програмою:

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

5. Пререквізити. –

6. Обсяг курсу. 4 кредити (120 годин), з них 40 годин аудиторних занять, 110 годин самостійної роботи, екзамен.

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	24
Практичні заняття	16
Самостійна робота	80
Індивідуальне завдання – розрахунково-графічна робота	
Всього кредитів	4

Форма проведення занять: лекційні, практичні заняття, самостійна робота – з використанням системи дистанційного навчання Moodle, літератури, відеоматеріалів.

7. Тематика курсу.

Змістовий модуль 1 Сутність та класифікація послуг

Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару

Сутність послуг та їх характерні риси. Функції й особливості сфери послуг та її значення в економіці країни. Філософія обслуговування. Операційна класифікація послуг. Проектування сервісних організацій. Сервісна стратегія: спрямованість і переваги. Структуризація сервісних контактів: сервіс-системна матриця. Відмінності сервісних підприємств від промислових.

Тема 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг

З метою пізнання, аналізу, узагальнення відмінних ознак кожного виду послуг в темі детально розглядається їх класифікація, знання якої є важливою умовою ефективного управління процесом створення і надання послуг. Розглянуто систематизацію послуг, яка здійснюється залежно від їх специфічних особливостей та організації торгівлі ними в конкретній сфері споживання, виокремлюючи за певними категоріями відповідні групи. Відображено характеристику основних видів послуг.

Змістовий модуль 2. Особливості сервіс-менеджменту

Тема 3. Сутність і особливості менеджменту у сфері послуг

Сутність менеджменту сервісного підприємства. Поняття менеджменту, ціль та завдання менеджменту у сфері послуг. Рівні управління сервісного підприємства. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування. Менеджмент як система. Функції та процес управління сервісного підприємства. Методи управління сервісним підприємством.

Гнучкі методології управління в сервісному менеджменті: Кайдзен, Аджайл, Тойотизм, Бережливе управління (Lean).

Тема 9. Управління якістю сервісних послуг

Основні поняття сучасної концепції якості. Управління якістю при наданні сервісних послуг. Цілі розробки стандартів обслуговування. Критерії якості роботи сервісного підприємства. Кількісна оцінка рівня обслуговування.

Змістовий модуль 3. Планування та прогнозування у сервіс-менеджменті

Тема 4. Планування діяльності сервісного підприємства

Сутність і особливості планування у сфері послуг. Види планування у сфері послуг. Місія та цілі сервісного підприємства. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства. Принципи планування у сфері послуг.

Планування роботи з пошукової оптимізації сайту (SEO).

Тема 5. Стратегічне планування у сфері послуг

Концепція стратегічного планування. Поняття стратегії та її класифікація. Основні види стратегій. Корпоративні стратегії. Стратегії концентрованого росту. Стратегії інтегрованого росту. Стратегії диверсифікації. Стратегії скорочення. Конкурентні стратегії. Основні чинники вибору стратегії організації.

Тема 6. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг

Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг. Підходи до прийняття управлінських рішень. Фактори, що впливають на розробку і прийняття управлінських

рішень. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень. Моделі і методи розробки управлінських рішень.

Тема 7. Основи прогнозування в сфері послуг

Основні поняття, цілі та завдання прогнозування в сфері послуг. Основні етапи та принципи прогнозування. Передбачення як випереджувальне відображення дійсності. Прогнозування та планування, їх задачі, схожість та відмінності.

Місце прогнозування серед функцій управління сервісними підприємствами. Види та призначення прогнозів, методи та параметри прогнозів. Досвід прогнозування закордоном. Інформаційне забезпечення прогнозування в сфері послуг.

Змістовий модуль 4. Методи, що використовуються у сервіс-менеджменті

Тема 8. Основи теорії масового обслуговування

Основні поняття теорії масового обслуговування. Класифікація систем масового обслуговування. Характеристики найпростіших моделей черг. Особливості управління чергами.

Тема 10. Основи управління проектами в сервісі

Проекти й процеси. Сутність проекту. Класифікація проектів. Життєвий цикл проекту. Оточення проекту (Project Environment) та його учасники. Управління проектами.

8. Система оцінювання та вимоги

Загальна система оцінювання курсу	Рейтингове оцінювання за 100-бальною системою: поточний контроль – 70 балів (захист практичних робіт, результати тестових завдань з кожного змістового модуля). Підсумковий контроль – 30 балів (екзамен).
Вимоги до РГР, КР, КП тощо	Розрахунково-графічна робота передбачає розгляд теоретичних питань та розрахунок калькуляції різними методами за вихідними даними
Практичні (лабораторні) заняття	Кожне практичне заняття оцінюється максимально у 4 бали за умови виконання індивідуального завдання та захисту практичної роботи
Умови допуску до підсумкового контролю	ЗВО допускається до екзамену за умови захисту всіх практичних робіт і здачі модульних контролів. У разі, якщо протягом семестру ЗВО не набрав 25 балів, то йому дозволяється перескладання модульних контролів, які носять тестовий характер.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

<i>Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю</i>	<i>Кількість балів</i>
Змістовий модуль 1. Сутність та класифікація послуг	
Виконання практичних робіт	0-4
Поточний контроль	0-6
Змістовий модуль 2. Особливості сервіс-менеджменту	
Виконання практичних робіт	0-12

Поточний контроль	0-8
Змістовий модуль 3. Планування та прогнозування у сервіс-менеджменті	
Виконання практичних робіт	0-12
Поточний контроль	0-8
Змістовий модуль 4. Методи, що використовуються у сервіс-менеджменті	
Виконання практичних робіт	0-12
Поточний контроль	0-8
Усього поточний і проміжний модульний контроль	0-70
Семестровий контроль (Екзамен)	0-30
Разом	0-100

Шкала оцінювання результатів навчання

Оцінка в балах	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою (диференційований залік)	
		для екзамену (диференційованого заліку), курсового проєкту (роботи), практики, атестації	для заліку
90 – 100	A (відмінно)	відмінно	зараховано
82-89	B (дуже добре)	добре	
75-81	C (добре)	задовільно	
66-74	D (задовільно)		
60-65	E (достатньо)	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання
0-59	FX (незадовільно)		

9. Політики курсу.

У випадку, якщо здобувач протягом семестру не виконав у повному обсязі всіх видів навчальної роботи, має невідпрацьовані практичні роботи або не набрав мінімально необхідну кількість балів (25), він не допускається до складання екзамену під час семестрового контролю, але має право ліквідувати академічну заборгованість у порядку, передбаченому «Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів НУ «Чернігівська політехніка»».

Повторне складання іспиту з метою підвищення позитивної оцінки не дозволяється. У випадку повторного складання іспиту всі набрані протягом семестру бали анулюються, а повторний іспит складається у вигляді тестування.

До загальної політики курсу відноситься дотримання принципів відвідування занять у відповідності до затвердженого розкладу, а також вільного відвідування лекційних занять для осіб, які отримали на це дозвіл відповідно до «Порядку надання дозволу на вільне відвідування занять здобувачам вищої освіти НУ «Чернігівська політехніка»». Запорукою успішного вивчення дисципліни є активність та залучення під час проведення практичних та лекційних занять – відповіді на запитання викладача (як один з елементів поточного контролю), задавання питань для уточнення незрозумілих моментів, вирішення практичних

завдань. Консультації відбуваються в аудиторіях університету у відповідності до затвердженого розкладу або ж особистих чи групових консультацій (через вбудований форум) на сторінці курсу в системі дистанційного навчання НУ «Чернігівська політехніка».

Політика дедлайнів

Своєчасність здачі практичної роботи оцінюється в 0,5 балів за кожну практичну роботу. Своєчасність здачі РГР оцінюється в 1 бал. Відповідно, максимальна оцінка за невчасно здані роботи зменшується на зазначену кількість балів. Виключенням може бути наявність 8 поважних причин несвоєчасної здачі зазначених робіт (хвороба, участь в зазначений час в інших видах навчальної, наукової чи організаційної роботи, офіційна робота за фахом тощо).

Політика користування ноутбуками / смартфонами

Прохання до здобувачів тримати смартфони переведеними у беззвучний режим протягом лекційних та практичних занять, так як дзвінки, переписки та спілкування у соціальних мережах відволікають від проведення занять як викладача, так й інших здобувачів. Ноутбуки, планшети та смартфони не можуть використовуватися в аудиторіях під час занять та під час проведення підсумкового контролю (за виключенням проходження тестового контролю в системі Moodle).

Політика заохочень та стягнень

За результатами навчальної, наукової або організаційної діяльності здобувачів вищої освіти за курсом їм можуть нараховуватися додаткові бали – до 10 балів, у залежності від вагомості досягнень. Види позанавчальної діяльності, за якими здобувачі вищої освіти заохочуються додатковою кількістю балів: участь у міжнародних проєктах, наукові дослідження, тези, участь у науково-практичних конференціях, винаходи, патенти, авторські свідоцтва за напрямками курсу.

Політика академічної доброчесності

Академічна доброчесність повинна бути забезпечена під час проходження даного курсу, зокрема при виконанні розрахунково-графічної роботи (принципи описані у Кодексі академічної доброчесності НУ «Чернігівська політехніка»). Списування під час проміжного та підсумкового контролів, виконання практичних завдань на замовлення, підказки вважаються проявами академічної недоброчесності. Від усіх слухачів курсу очікується дотримання академічної доброчесності у зазначених вище моментах. До здобувачів вищої освіти, у яких було виявлено порушення академічної доброчесності, застосовуються різноманітні дисциплінарні заходи (включаючи повторне проходження певних етапів).

Правила перезарахування кредитів

Кредити, отримані в інших закладах вищої освіти, а також результати навчання у неформальній та/або інформальній освіті, можуть бути перезараховані викладачем у відповідності до положення «Порядок визначення академічної різниці та перезарахування навчальних дисциплін у НУ «Чернігівська політехніка»». Визнання результатів навчання у неформальній освіті розповсюджується на окремі змістові модулі (теми) навчальної дисципліни.

10. Рекомендована література.

Базова література

1. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу <https://westudents.com.ua/knigi/320-menedjment-servsu-sahno-yu.html>
2. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с URL: https://www.researchgate.net/profile/Oksana-Morgulets/publication/309652346_Management_in_services/links/581baabe08aeccc08aea8188/Management-in-services.pdf

3. Моргулець О. Б. Клієнтоорієнтована модель сервіс-менеджменту / О. Б. Моргулець // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Економічні науки. — 2014. Вип. 9, Ч. 4. — С. 111-115. <https://er.knuid.edu.ua/handle/123456789/2930>
4. Сервіс-менеджмент: задачі і моделі оптимального управління запасами / А. І. Кузьмичов, Т. П. Шмирко // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Техніка. - 2012. - Вип. 5. - С. 48-60. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_teh_2012_5_8
5. Norman R. Service Management. — Malmö : Liber, 1982.

Допоміжна література

1. **Повна С.,** Сакун В. Трансформація сервіс-менеджменту міських ветеринарних клінік як засіб підвищення їхньої конкурентоспроможності // Проблеми і перспективи економіки та управління: науковий журнал— Чернігів: ЧНТУ, 2023.— № 4 (36). С.145-153. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4\(36\)-145-153](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4(36)-145-153)
2. **Повна С.,** Шабардін Д. Системні засади Lean як сучасної концепції управління, орієнтованої на підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг // Проблеми і перспективи економіки та управління: науковий журнал— Чернігів: ЧНТУ, 2023.— № 1 (33). С.40-53. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-1\(33\)-40-53](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-1(33)-40-53)
3. **Повна С.В.** Формування клієнтського досвіду як базова функція сервіс-менеджменту. *Юність науки – 2024: соціально-економічні та гуманітарні аспекти розвитку суспільства* : збірник тез доповідей XIV Міжнар. наук.-практ. конф. студ., асп. і мол. вчен. (м. Чернігів, 24-26 квіт. 2024 р.). – Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2024. – 1437 с. С.206-207. <http://ir.stu.cn.ua/123456789/30262>
4. **Повна С.** Формування бренду як стратегічний напрям розвитку підприємств в умовах глобалізації та діджиталізації. *Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні підходи до креативного управління економічними процесами»*. К.: НАУ, 2023. 314 С.159-160 (Київ, НАУ, 13-14 квітня 2023 р.)
5. Agile Project Management // Coursera. URL: <https://www.coursera.org/learn/agile-project-management#modules>
6. Introduction to Google SEO// Coursera. University of California, Davis. URL: <https://www.coursera.org/learn/search-engine-optimization>
7. Google SEO Fundamentals// Coursera. University of California, Davis. URL: <https://www.coursera.org/learn/seo-fundamentals>
8. Optimizing a Website for Google Search // Coursera. University of California, Davis. URL: <https://www.coursera.org/learn/optimizing-web-search>
9. Бутирська І.В. (2018) Управління інфраструктурою підприємства в системі операційного менеджменту <https://www.economy-confer.com.ua/full-article/2794/>
10. Організація виробництва на підприємстві: методи, планування, інфраструктура. Освіта.ua https://ru.osvita.ua/vnz/reports/econom_pidpr/19735/
11. Планування виробничої інфраструктури. https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%9F%D0%9E%D0%94%D0%9F%20%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B8/page27.html
12. Стройко Т.В. Логістична інфраструктура як ефективний інструмент управління підприємством. *Ефективна економіка.* 2011. №9. <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=684>
13. Шафраська Т.Ю., Жигліна Т.О. (2013) Організація управління виробничою інфраструктурою http://www.rusnauka.com/11_NPE_2013/Economics/10_134180.doc.htm

14. Швиданенко Г.О., Рикуніч А.Ю. Модель управління інфраструктурою машинобудівного підприємства. Інвестиції: практика та досвід. 2014. №11. С.74-78.
http://www.investplan.com.ua/pdf/11_2014/16.pdf

Інформаційні ресурси

1. Система дистанційного навчання НУ «Чернігівська політехніка». Курс: Сервіс-менеджмент. <https://eln.stu.cn.ua/course/edit.php?id=7620>
2. Законодавство України – <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
3. Нормативні акти України – <http://www.nau.ua>
4. Офіційний сайт бібліотеки ім. В. Вернадського. – Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>
5. Офіційний сайт Наукової бібліотеки НУ «Чернігівська політехніка». – Режим доступу: <http://library2.stu.cn.ua/>