

	ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Н. КАРАЗІНА Кафедра економіки та менеджменту ННІ «Українська інженерно-педагогічна академія» <i>МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ПОСЛУГ</i> Назва дисципліни за вибором	
 Обиденнова Тетяна Сергіївна Кандидат економічних наук, доцент Профайл викладача: http://econmgmt.uipa.edu.ua/?page_id=1321	Анотація. Дисципліна «Менеджмент у сфері послуг» розкриває основні підходи, методи та інструменти управління підприємствами сфери послуг. Вона сприяє формуванню у здобувачів компетентностей щодо організації, планування, контролю та оцінки ефективності діяльності сервісних підприємств. Особлива увага приділяється специфіці менеджменту в різних галузях послуг, управлінню якістю сервісу, роботі з клієнтами та персоналом. У межах курсу розглядаються сучасні концепції сервісного менеджменту, стратегічного управління та впровадження інновацій у сфері послуг. Отримані знання та навички дозволять ефективно управляти підприємствами сфери послуг та підвищувати їхню конкурентоспроможність. Мета вивчення дисципліни – формування у майбутніх фахівців належних теоретичних знань, а також практичних умінь і навичок щодо ефективного управління підприємствами сфери послуг, організації сервісної діяльності та забезпечення високої якості послуг. Завдання навчальної дисципліни – забезпечення науково-методичного підґрунтя для опанування здобувачами освіти сучасних методів і технологій управління сервісними підприємствами. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі освіти повинні: Знати: особливості менеджменту у сфері послуг; методи організації та планування діяльності сервісних підприємств; підходи до управління якістю послуг; стратегії розвитку підприємств сфери послуг; принципи взаємодії з клієнтами та побудови сервісної стратегії; особливості управління персоналом у сфері послуг; технології впровадження інновацій у сервісну діяльність. Вміти: розробляти та впроваджувати стратегії розвитку підприємств сфери послуг; аналізувати ринок послуг та визначати конкурентні переваги підприємства; організовувати процеси надання послуг відповідно до вимог якості; планувати маркетингову діяльність сервісного підприємства; проводити оцінку задоволеності клієнтів і впроваджувати заходи з підвищення якості сервісу; управляти персоналом сервісного підприємства, формувати ефективні команди; застосовувати сучасні технології автоматизації сервісних процесів. Володіти: методами стратегічного та операційного управління підприємствами сфери послуг; технологіями оцінювання та контролю якості послуг; навичками ефективного управління персоналом у	

сервісній діяльності; методами аналізу та оптимізації бізнес-процесів у сфері послуг; інструментами цифрової трансформації сервісного бізнесу; підходами до розв'язання конфліктів і підвищення лояльності клієнтів.

Теми аудиторних занять та самостійної роботи

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади менеджменту у сфері послуг

Тема 1. Сутність послуги як економічної категорії та особливості її надання. Класифікація послуг та особливості управління ними.

Тема 2. Ринок послуг: структура, динаміка та тенденції розвитку.

Тема 3. Основні принципи та методи менеджменту у сфері послуг.

Тема 4. Функції менеджменту в управлінні сервісним підприємством.

Змістовий модуль 2. Практичні аспекти управління підприємствами сфери послуг

Тема 5. Організація та управління бізнес-процесами у сфері послуг.

Тема 6. . Управління персоналом у сфері послуг: мотивація та розвиток.

Тема 7. Контроль і оцінювання якості послуг.

Тема 8. Управління клієнтоорієнтованістю та формування лояльності споживачів.

Тема 9. Корпоративна культура та лідерство у сервісному менеджменті.

Тема 10. Інновації та цифрова трансформація у сфері послуг.

Мова викладання навчальної дисципліни – Українська.

Формат навчальної дисципліни – Змішаний (blended).

Курс – 2

Семестр – 4

Обсяг дисципліни – 90 годин (3 кредити).

Структура дисципліни: лекції – 20 годин, практичні заняття – 20 годин, самостійна робота – 50 годин.

Підсумковий контроль – Екзамен.

Технічне й програмне забезпечення та/або обладнання – комп'ютер, екран, колонки.