

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

**МАРКЕТИНГ-МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ПОСЛУГ**

---

(назва навчальної дисципліни)

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
до самостійної роботи  
з навчальної дисципліни  
підготовки докторів філософії**

**зі спеціальності 075 «Маркетинг»**  
(шифр і назва спеціальності)

2016 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:  
кафедрою економіки і маркетингу, протокол № 16 від 20.04.2016р.

РОЗРОБНИКИ: Орлов П.А.  
Рожко В.І.

## **1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ**

Самостійна робота здобувача (СРЗ) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачем самостійно під методичним керівництвом викладача.

Метою самостійної роботи здобувача в межах навчальної дисципліни «Маркетинг-менеджмент у сфері послуг» є засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у здобувачів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього доктора філософії.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи здобувачів очної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 77% (116 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (150 годин).

У ході самостійної роботи здобувач має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної освітньо-наукової діяльності.

СРЗ в межах навчальної дисципліни «Маркетинг-менеджмент у сфері послуг» включає:

- опрацювання лекційного матеріалу;

- опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни;

- поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань;

- пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни;

- контрольну перевірку здобувачами особистих знань за запитаннями для самодіагностики;

- підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю.

## **2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

Завдання самостійної роботи, які передбачені навчальним планом і програмою навчальної дисципліни для засвоєння теоретичних знань і практичних навичок, наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

## Завдання для самостійної роботи здобувачів та форми її контролю

№ з/п	Компетентності, які забезпечуються	Назва теми	Завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Форми контролю СРЗ	Література
Змістовий модуль I. Теоретичні основи маркетинг-менеджменту у сфері послуг						
1.	Здатність усвідомлювати понятійний апарат маркетинг-менеджменту сфери послуг	Тема 1. Особливості й основні проблеми маркетинг-менеджменту у сфері послуг	1. Маркетинг-менеджмент підприємства як керуюча підсистема різновиду суспільної системи (організації). 2. Маркетинг-менеджмент як керуюча підсистема підприємства, що виступає суб'єктом ринкових відносин. 3. Організація підприємства як система керування (самоврядна система).	12	Семінари-дискусії	Основна: [1, 3, 4]. Додаткова: [8, 12] <b>Увага!</b> <b>Источники не найден.</b>
2.	Здатність застосовувати планування в управлінні сферою послуг	Тема 2. Планування у сфері послуг	1. Система менеджменту підприємства сфери послуг ( на прикладі підприємства на вибір студента) 2. Система планування діяльності підприємства сфери послуг 3. Системно-комплексний і програмно-цільовий підходи в менеджменті підприємства	12	Виконання ессе	Основна: [2; 5]. Додаткова: [9; 10]
3.	Здатність визначати організаційні відносини на підприємствах сфери послуг	Тема 3. Організаційні відносини на підприємствах сфери послуг	1. Методи менеджменту в сфері керування підприємства сфери послуг. 2. Механізм і особливості прийняття управлінських	12	Поточна контрольна робота	Основна: [4; 6]. Додаткова: [7; 9; 10]

№ з/п	Компетентності, які забезпечуються	Назва теми	Завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Форми контролю СРЗ	Література
			розв'язків на підприємствах сфери послуг 3. Стратегічне планування на підприємствах транспортної сфери			
4.	Здатність здійснювати мотивацію, стимулювання праці в сфері послуг	Тема 4. Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері послуг	1. Система керування персоналом туристського підприємства 2. Система керування персоналом підприємства ЖКГ 3. Мотивація персоналу в діяльності підприємств ресторанного господарства	12	Колоквіум	Основна: [2; 5]. Додаткова: [8; 11]
1.	Здатність здійснювати контроль маркетинг-менеджменту в сфері послуг	Тема 5. Контроль як функція маркетинг-менеджменту у сфері послуг	1. Оперативне планування на підприємствах сфери послуг. 2. Система підготовки, перепідготовки й підвищення кваліфікації кадрів підприємств сфери послуг. 3. Організація як функція менеджменту підприємства сфери послуг.	10	Робота в малих групах, мозкові атаки	Основна: [3; 7]. Додаткова: [11; 12]
Разом за змістовим модулем I				...58		
Змістовий модуль II. Економічні аспекти управлінських рішень у системі маркетинг-менеджменту послуг						
5.	Здатність управляти персоналом підприємства сфери послуг	Тема 6. Управління персоналом клієнтоорієнтованої організації	1. Координація й регулювання як функції менеджменту в сфері керування підприємства сфери послуг. 2. Лінійна й функціональна організаційні структури керування: переваги,	12	Семінари-дискусії, виконання ессе	Основна: [5; 6]. Додаткова: [9; 12]

№ з/п	Компетентності, які забезпечуються	Назва теми	Завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Форми контролю СРЗ	Література
			недоліки, сфери застосування. 3. Лінійно-функціональна й лінійно-штабна організаційні структури керування: переваги, недоліки, сфери застосування.			
2.	Здатність усвідомлювати принципи стратегічного менеджменту у сфері послуг	Тема 7. Стратегічний маркетинг-менеджмент у сфері послуг	1. Дивізійна організаційна структура керування: переваги, недоліки, сфери застосування. 2. Матрична й програмно-цільова організаційні структури керування: переваги, недоліки, сфери застосування. 3. Централізація й децентралізація організаційних структур керування.	12	Поточна контрольна робота	Основна: [2; 5]. Додаткова: [10; 12]
3.	Здатність усвідомлювати принципи стратегічного менеджменту у сфері послуг	Тема 8. Управління сервісними операціями	1. Керування інноваціями на підприємствах сфери послуг. 2. Контроль у системі менеджменту підприємств ресторанного господарства. 3. Колектив, особисті взаємини й неформальна структура організації в сфері послуг.	12	Робота в малих групах, мозкові атаки, презентації	Основна: [1; 5]. Додаткова: [9; 12]
6.	Здатність використовувати методи й моделі розробки управлінських рішень у сервісній	Тема 9. Інформаційне забезпечення розробки й прийняття управлінських рішень на	1. Керівник у системі менеджменту підприємства сфери послуг. 2. Адміністрування й	12	Робота в малих групах, мозкові атаки,	Основна: [1; 3]. Додаткова: [9; 11]

№ з/п	Компетентності, які забезпечуються	Назва теми	Завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Форми контролю СРЗ	Література
	діяльності	підприємствах сфери послуг	лідерство в системі менеджменту підприємств сфери послуг. 3. Стилі керівництва в системі менеджменту організації.			
7.	Здатність використовувати методи й моделі розробки управлінських рішень у сервісній діяльності	Тема 10. Методи й моделі розробки управлінських рішень у сервісній діяльності.	.1. Управлінська культура в системі менеджменту підприємств сфери послуг. 2. Оцінка ефективності менеджменту організації в сфері послуг.	10	Колоквіум	Основна: [2; 3]. Додаткова: [8; 10;11]
Разом за змістовим модулем II				58		
<b>Разом з навчальної дисципліни</b>				<b>116</b>		

### 3. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ УСПІШНОСТІ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Виконання кожного завдання для самостійної роботи оцінюється відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

#### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Розподіл балів за виконання завдань для самостійної роботи у межах тем змістових модулів навчальної дисципліни наведено в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

### Розподіл балів за завданнями та змістовними модулями

Завдання для практичних занять	Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					Сума балів
	ЗСР1	ЗСР2	ЗСР3	ЗСР4	ЗСР5	ЗСР6	ЗСР7	ЗСР8	ЗСР9	ЗСР10	
Максимальна кількість балів	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20

ЗСР– завдання для самостійної роботи здобувача.

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності та іншої академічної документації.

## 4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### 4.1. Основна

- ...
1. Заславська, К. А. Менеджмент підприємств малого бізнесу [Текст] : навч. посіб. / Харківський національний економічний університет. – Х. : ХНЕУ, 2011. – 199 с.
  2. Ламбен, Ж. -Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг [Текст] : пер. с англ. / пер. под ред. В.Б. Колчанова. – СПб. : Питер, 2004. – 796 с.
  3. Мироненко, М. А. Менеджмент ощадливого виробництва [Текст] : навч. посіб. – 2-ге вид., доп. і перероб. – Дніпропетровськ : Пороги, 2011. – 399 с. – ( іл.). – 978-617-518-165-2. – Бібліогр.: с. 390-394.
  4. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 346 с.
  5. Немцов, В. Д. Менеджмент організацій [Текст] : навч. посіб. – К. : ЕксОб, 2001. – 388 с
  6. Сорокина, М. В. Менеджмент торгового підприємства [Текст]. – СПб. : Питер, 2003. – 528 с. – ( іл.). – Серия "Теория и практика менеджмента".

### 4.2. Додаткова

7. Пол Милгром, Джон Робертс. Экономика, организация и менеджмент. Том 1,2 / Пер.с англ. Издательство ГУ-ВШЭ, 2011, 468 с. (516с.)
8. Харринг Дж. Бенчмаркинг в лучшем виде//СПб.:Питер, 2011.-176с.



9. Эллиот Тр., Герберт Г. Интегрированные бизнес-системы Экспресс-курс // М.:Фаир-пресс, 2010. -272с.

10. Ари Де Гиус Живая компания: рост, научение и долгожительство в деловой среде. // СПб.:Стокгольмская школа экономики, 2011. - 222с.

11. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры.- СПб, 2007

12. . Jacobs R.W. Real Time Strategic Change. San Francisco: Berrett-Koehler, 2006.

### **4.3. Ресурси Інтернет**

13. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://www.nbuv.gov.ua/>

14. Офіційний сайт Харківської державної наукової бібліотеки ім. В.Г. Короленко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://korolenko.kharko>