

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Інститут економіки і міжнародних відносин
Кафедра економіки та менеджменту

СЕМІНАРСЬКІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
МЕНЕДЖМЕНТ НЕВИРОБНИЧОЇ СФЕРИ

напрямок підготовки 030601 «Менеджмент»
для спеціальності 6.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування
(за видами економічної діяльності)

Розробник:
доцент, к.е.н.
Кудінова М. М.

Тема 1. Сфера послуг в системі сучасного господарювання.

Семінарське заняття 1. Значення невиробничої сфери в сучасних умовах.

Вид заняття: семінарське заняття.

Зміст заняття: визначення сутності термінів «невиробнича сфера», «сфера послуг», виділення факторів, що сприяють розвитку невиробничої сфери, розгляд еволюції сфери послуг.

Мета заняття: закріпити теоретичні положення, що розкривають сутність і роль невиробничої сфери в сучасних умовах господарювання.

Питання для обговорення:

1. Розкрийте сутність терміна «невиробнича сфера».
2. Що собою являє сфера послуг.
3. Яке місце займають послуги в сучасних умовах господарювання розвинутих країн.
4. У чому полягає важливість послуг в сучасних умовах господарювання.
5. Виділіть фактори інтенсивного розвитку сфери послуг. Обґрунтуйте їх.
6. Чи існує взаємозв'язок невиробничої сфери та рівня соціально-економічного розвитку країни. Наведіть приклади.
7. Назвіть вчених, які одними з перших почали займатися дослідженнями невиробничої сфери.
8. Що собою являє доіндустріальне суспільство. Дайте його характеристику.
9. Яке місце в доіндустріальному суспільстві займають послуги.
10. Що собою являє індустріальне суспільство. Дайте його характеристику.
11. Яке місце в індустріальному суспільстві займають послуги.
12. Що собою являє постіндустріальне суспільство. Дайте його характеристику.
13. Яке місце в постіндустріальному суспільстві займають послуги.

Доповіді:

1. Роль невиробничої сфери в сучасних економічних умовах.
2. Невиробнича сфера України (як розвивалася, фактори, що сприяють розвитку).
3. Жан Фурастьє як основоположник наукового вивчення послуг.
4. Оптимістичне і песимістичне напрямки у вивченні послуг.
5. Особливості сучасного етапу вивчення сфери послуг.
6. Постіндустріальне суспільство: можливість його побудови в Україні за допомогою інтенсифікації розвитку невиробничої сфери.

Тема 1. Сфера послуг в системі сучасного господарювання.
Семинарське заняття 2. Послуга: сутність, види, класифікації, характеристики.

Вид заняття: семінарське заняття.

Зміст заняття: визначення сутності терміна «послуга», виділення підходів трактування даного поняття, характеристика видів послуг, виділення класифікаційних ознак послуг, розгляд характеристик послуг.

Мета заняття: закріпити сутність терміна «послуга», проаналізувати основні види послуг і найбільш поширені класифікації послуг, обґрунтувати характеристики послуги.

Питання для обговорення:

1. Що таке послуга.
2. Розкрийте взаємозв'язок термінів «благо» і «послуга».
3. Дайте характеристику підходів до розуміння послуги, сформульованих вченими-класиками.
4. Які сучасні трактування послуги Ви можете назвати і розкрити їх.
5. У чому відмінність підходів вчених-класиків та сучасних трактувань.
6. Які види послуг Ви знаєте. Наведіть приклади.
7. Що таке класифікація.
8. Виділіть основні класи послуг, наведіть приклади.
9. Класифікація послуг Світової організації торгівлі.
10. Класифікація послуг учених Стентона і Джадда.
11. Класифікація груп продуктів і послуг по Ф. Котлеру:
12. Виділіть характеристики послуг.
13. У чому полягає невідчутність послуг.
14. Що собою являє невіддільність від джерела.
15. Незберігаємість послуги: в чому вона полягає.
16. Мінливість якості послуги: чим обумовлено.

Доповіді:

1. Сутність послуги в роботах А. Сміта.
2. Розуміння послуги в роботах К. Маркса.
3. А. Маршалл і його підхід до розуміння послуги.
4. Сучасні трактування послуги.
5. Класифікації послуг.

Практичні завдання:

На основі нижчеперелічених послуг побудуйте дві таблиці - Систематизація послуг та Матриця сегментації послуг.

- Ремонт і реставрація будівель;
- Транспортні перевезення вантажів;
- Консалтингові послуги;

- Технічна заштита інформації;
- Туристичні поїздки;
- Аудиторські послуги;
- Рітейл;
- Косметологічні послуги;
- Освітні послуги;
- Житлово-комунальні послуги;
- Весільний салон;
- Стоматологічні послуги;
- Хімчистка;
- Ксерокопіювання;
- Будівельні послуги;
- Ритуальні послуги;
- Поліклініка;
- Пасажирські перевезення;
- Установка металопластикових вікон;
- Охорона правопорядку;
- Юридичні послуги;
- Ресторан;
- Продаж та оновлення програмного забезпечення.

Таблиця 1. Систематизація послуг.

Основні класи послуг	Послуга	Характеристики
Відчутні дії, спрямовані на тіло людини		
Відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти		
Невловимі дії, спрямовані на свідомість людини		
Невловимі дії з невідчутними активами		

Таблиця 2. Матриця сегментації услуг

Споживачі	Ділові послуги	Індивідуальні послуги
Послуги тільки послуга		
Послуга, яка збільшує цінність чого-небудь матеріального		
Послуга, що створює матеріальне		

Тема 3. Особливості розробки та створення послуг.

Практичне заняття 1. Процес розробки послуги.

Вид заняття: практичне заняття.

Зміст заняття: розкриття механізму розробки послуги, виділення основних принципів і методів розробки послуги, аналіз основних стадій проектування нової послуги.

Мета заняття: закріпити теоретичний матеріал по створенню концепції нової послуги, визначення потреби та попиту на неї.

Питання для обговорення:

1. Перелічіть і охарактеризуйте фактори, що визначають потребу в новій послугі.
2. Що собою являє цінність послуги.
3. Які складові елементи входять в модель цінності послуги.
4. У чому різниця між внутрішніми та зовнішніми ознаками моделі цінності послуги.
5. Перелічіть основні методи розробки послуги.
6. Метод - «ящик ідей», розкрийте сутність.
7. Метод пошуку ідей SCAMPER розкрийте сутність.
8. Метод «решітка ідей» розкрийте сутність.
9. Виділіть принципи розробки послуги.
10. Охарактеризуйте ланцюжок отримання доходу в сфері послуг.
11. Дайте характеристику стадії напрямки процесу розробки послуги.
12. Дайте характеристику стадії розробки процесу розробки послуги.
13. Дайте характеристику стадії випробування процесу розробки послуги.
14. Дайте характеристику стадії освоєння ринку процесу розробки послуги.
15. Що таке прогноз, що таке план. Чи є різниця.
16. Що собою являє прогнозування попиту.
17. Визначте фактори, які впливають на вибір методу прогнозування.
18. Охарактеризуйте методи прогнозування попиту на послуги.
19. Виділіть і розкрийте сутність стратегій впливу на попит у невиробничій сфері.

Практичні завдання:

1. Використовуючи один з методів розробки послуги, розглянути в Лекції 8. розробіть концепцію нової послуги. Підготуйте її презентацію.
2. Розбийтеся на групи по 3 людини. Розробіть креслення послуги для нижчепереліченого списку.
 - Виробництво та встановлення металопластикових вікон та дверей;
 - Піцерія;
 - Курси з дистанційного навчання;
 - СТО;

- Індивідуальне пошиття одягу;
- Інтернет-магазин електроніки;
- Ландшафтні послуги;
- Аптека;
- Написання курсових, дипломних робіт;
- Продаж будматеріалів.

3. Рішення задач - С.109-136 - Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. - Х.: Фактор, 2008. -544с.

Тема 4. Особливості функціонування організації, яка надає послуги.
Семінарське заняття 3. Механізм функціонування організації, яка надає послуги.

Вид заняття: семінарське заняття.

Зміст заняття: розкриття механізму функціонування організації, яка надає послуги.

Мета заняття: розкрити структуру організації, яка надає послуги, охарактеризувати елементи процесу надання послуги, розкрити роль кожного з них.

Питання для обговорення:

1. Які структурні елементи організації, яка надає послуги.
2. Підсистема - процес виконання: сутність, роль.
3. Підсистема - маркетинг: сутність, роль.
4. Підсистема - людські ресурси: сутність, роль.
5. Що таке дизайн послуги.
6. Що собою представляє система доставки послуги, з чого складається.
7. Обґрунтуйте основні підходи до процесу надання послуг.
8. Виділіть елементи процесу надання послуги.
9. Що собою являє фізичне оточення.
10. Підходи до формування структури ефективно керованої організації у сфері послуг.
11. Організації - мисливці.
12. Організації-фермери.

Доповіді:

1. Вплив фізичного оточення на споживачів і співробітників в сфері послуг.
2. Принципи оформлення дизайну приміщення організації, яка надає послуги.
3. Колористика і її значення в оформленні інтер'єру приміщення.
4. Зовнішній вигляд співробітників організацій сфери послуг.
5. Технічні параметри фізичного оточення сфери послуг (температура, шум, вологість повітря, технічна безпека ...).
6. Створення концепції фізичного оточення для конкретної послуги (за вибором студента або групи студентів).

Тема 5. Клієнт - головний елемент менеджменту послуг.

Семінарське заняття 4. Роль споживача в системі надання послуг.

Вид заняття: семінарське заняття.

Зміст заняття: розкриття ролі споживача у системі надання послуг.

Мета заняття: обґрунтувати основні рушійні мотиви споживачів у процесі вибору і придбання послуги, виділити ризики споживачів у сфері послуг, проаналізувати основні підходи по роботі з клієнтами в сфері послуг.

Питання для обговорення:

1. Що собою являє образ життя споживача. Який вплив він робить на придбання послуг.
2. Що входить в зовнішні впливи.
3. Культура і її вплив на сферу послуг.
4. Цінності та їх її вплив на сферу послуг.
5. Демографія, її вплив на сферу послуг.
6. Соціальний статус, вплив на сферу послуг.
7. Що собою являють референтні групи.
8. Який вплив маркетингового впливу на сферу послуг.
9. Що собою являють внутрішні впливи.
10. Емоції в процесі прийняття рішення про придбання послуги.
11. Особистість у процесі прийняття рішення про придбання послуги.
12. Мотив у процесі прийняття рішення про придбання послуги.
13. Пізнання і сприйняття в процесі прийняття рішення про придбання послуги.
14. Охарактеризуйте стадії процесу прийняття рішення споживачем про придбання послуги.
15. Обґрунтуйте основні ризики, з якими споживач може зіштовхнутися в процесі придбання послуг. На вашу думку, які з них мають найбільший вплив на процес ухвалення рішення про покупку.
16. Які заходи, ви можете запропонувати по зниженню ризиків покупців у сфері послуг.
17. Що собою являє мовлення у сфері послуг.
18. Що собою являє залицяння в сфері послуг.
19. Що собою являє свехудовлетвореніє в сфері послуг.
20. Що собою являє вирощення в сфері послуг.
21. Що собою являє вислуховування в сфері послуг.

Тема 6. Роль персоналу в організації, яка надає послуги.

Семінарське заняття 5. Трудові ресурси в системі надання послуг.

Вид заняття: семінарське заняття.

Зміст заняття: розкриття ролі трудових ресурсів у системі надання послуг.

Мета заняття: обґрунтувати важливість персоналу в організації, яка надає послуги, виділити особливості навчання персоналу в сфері послуг, проаналізувати основні підходи до оцінки продуктивності персоналу в сфері послуг.

Питання для обговорення:

1. Що таке персонал.
2. Які елементи включаються в систему управління трудовими ресурсами в сфері послуг.
3. Що собою являє навчання в системі надання послуг.
4. Виділіть фактори ефективної системи навчання та розвитку персоналу.
5. Методи винагороду співробітників в сфері послуг.
6. Типи співробітників сфері послуг.
7. Що собою являє культура обслуговування. Яким чином вона пов'язана з персоналом організації, яка надає послуги.
8. Що таке результуючий стрес. Який вплив він робить на співробітників.
9. Якими заходами можна компенсувати результуючий стрес.
10. Що собою являє продуктивність праці в сфері послуг.
11. Які проблеми виникають при оцінці продуктивності праці в сфері послуг.
12. Яким чином можна підвищити продуктивність в сфері послуг.

Доповіді:

1. Корпоративний університет в систему навчання персоналу.
2. Механізм формування персоналу організації, яка надає послуги.
3. Підвищення продуктивності праці в сфері послуг.
4. Фактори формування ефективної культури обслуговування споживачів в системі надання послуг.
5. Стреси та їх вплив на співробітників. Компенсаційні заходи.

Тема 6. Якість послуг і напрямки щодо його підвищення.

Семінарське заняття 6. Підвищення якості надання послуг.

Вид заняття: семінарське заняття.

Зміст заняття: визначення напрямів підвищення якості надаваних послуг.

Мета заняття: розкрити поняття якості, виділити фактори, що обумовлюють його необхідність, обґрунтувати критерії якості послуги.

Питання для обговорення:

1. Що таке якість.
2. Категорії визначення якості послуги.
3. Виділіть фактори, що обумовлюють необхідність якості у сфері послуг.
4. Виділіть і розкрийте критерії якості послуги.
5. Яким чином можна підвищити якість послуги.
6. Що собою являє процес відновлення послуги.
7. Що собою представляю гарантії послуги.
8. Причини гарантії послуг.
9. Обґрунтуйте критерії гарантії послуг.

доповіді

1. Якість в системі управління підприємством.
2. Критерії якості послуги.
3. Стандарти якості послуг.
4. Заходи щодо підвищення якості послуг.

Рекомендована література

Методичне забезпечення

1. Кудинова М.М. Менеджмент непроизводственной сферы. Методическое пособие. – Харьков: ХНУ имени В.Н. Каразина, 2010. – 49с.

Базова

1. Гамаюнов В.Г. Менеджмент в непроизводственной сфере. – Х.: Основа, 1997. – 358с.
2. Дэвид Майстер. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги. – М.: Альпина Паблишер, 2003. – 413с.
3. К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд. / Пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752с.
4. Ланге О. Услуги и их социальная роль. – М.: Прогресс, 1967. – 312с.
5. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. – Х.: Фактор, 2008. – 544с.

Допоміжна

1. Алексунина В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. – М.: Маркетинг, 2001. – 516с.
2. Балабанов И.Т. Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 174с.
3. Батра Р., Майерс Дж., Аакер Д. Рекламный менеджмент. – М.; СПб.; К.: Изд. дом «Вильямс», 1999. – 432с.
4. Батченко Л.В., Гамаюнов В.Г. Менеджмент в образовании. – Харьков, 1998. – 258с.
5. Бланк И.А. Торговый менеджмент: Учебник. – К.: УФИМБ, 1967. – 405с.
6. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. – М.: Книжный мир, 2002. – 164с.
7. Вачевский М.В., Скотный В.Г. Маркетинг в сферах услуг: Навчальний посібник. – Київ: „Центр навчальної літератури”, 2004. – 232 с.
8. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 384с.
9. Майдебура Е.В. Маркетинг услуг. – К.: Вира-Р, 2001. – 278с.
10. Мардаровский Ф.З., Кузьменков А.В., Орлов В.М. Технология и культура управления в отрасли связи / Под ред. Ф.З. Мардаровского. – Одесса, 2000. – 268с.
11. Никонов А.Ю. Государственное регулирование и стимулирование развития сферы услуг. – М.: ЮАН, 2000. – 125с.
12. Орлов В.М. Основи управління в галузі зв'язку. – Одеса: УДАЗ, 1999. – 205с.

13. Полонский В.Г., Белоусова С.В., Белоусов А.М. Корпоративное управление в непроизводственной сфере. – Херсон: ОЛДИ-плюс, 2003. – 460с.
14. Російський тлумачний словник економічних термінів та український тлумачний словник економічних термінів / Уклад. та пер. В.М. Копоруліної. - Харків: Едіногор, 2001. – 448 с.
15. Тульчинский Г.Л. Менеджмент в сфере культуры. – С-П.: Лань, 2001.
16. Эгертон-Томас К. Ресторанный бизнес: как открыть и успешно управлять рестораном: перевод с англ. / Эгертон-Томас, Дьячков. – М.: Рос Консульт, 1999. – 272с.
17. Юрьева Т.В. Экономика некоммерческих организаций. – М.: Юристъ, 2002. – 355с.
18. Янкевич В.С., Н.Л. Безрукова. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. – М.: Питер, 2002.

Інформаційні ресурси

1. Государственная комиссия по регулированию рынков финансовых услуг Украины (Госфинуслуг): <http://dfp.gov.ua>
2. Государственный комитет Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики (Госпотребстандарт): <http://www.dssu.gov.ua>
3. Министерство культуры и туризма Украины (Минкультуры): <http://www.mincult.gov.ua>
4. Министерство обороны Украины (Минобороны): <http://www.mil.gov.ua>
5. Министерство образования и науки Украины (Минобразования): <http://www.mon.gov.ua>
6. Министерство здравоохранения Украины (Минздрав): <http://www.moz.gov.ua>
7. Министерство охраны окружающей природной среды Украины (Минприроды): <http://www.menr.gov.ua>
8. Министерство труда и социальной политики Украины (Минтруда): <http://www.mlsp.gov.ua>

