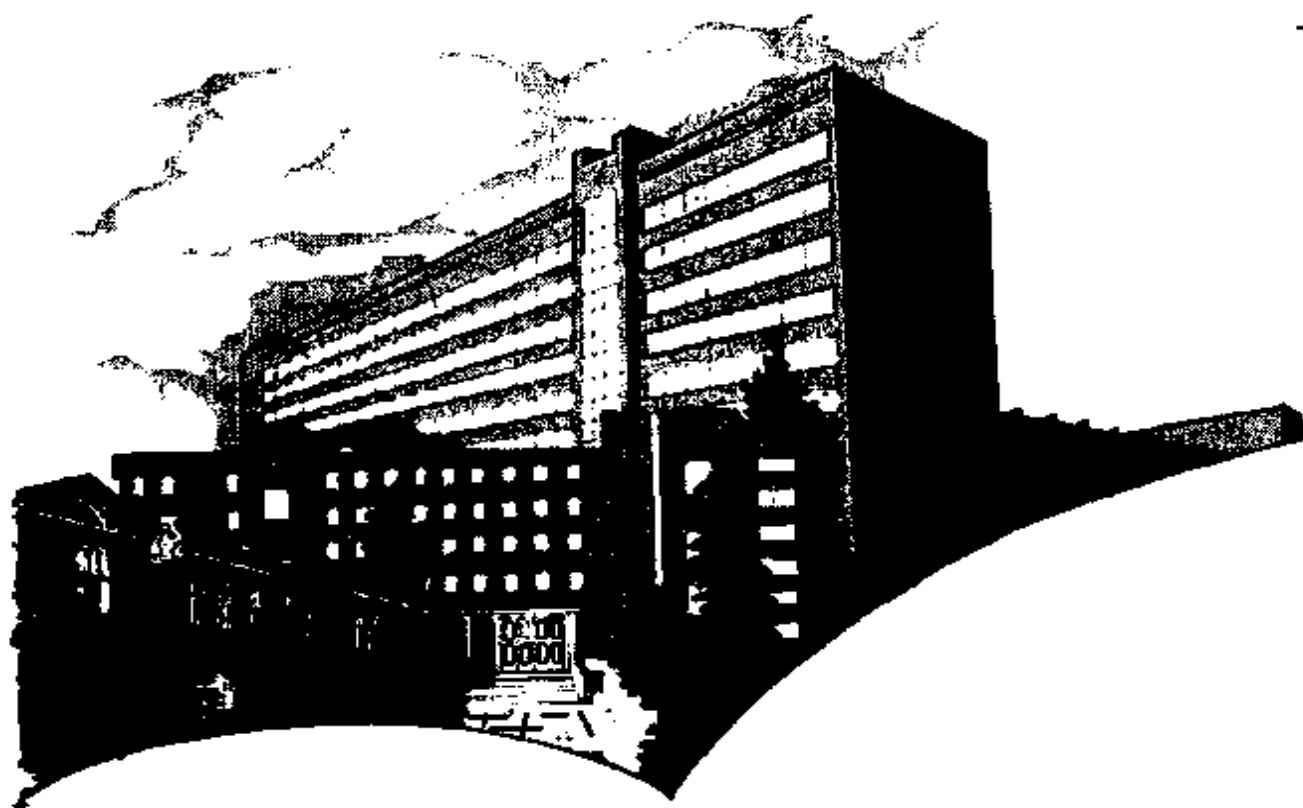


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**



Н. КОВАЛЬСЬКА

**ПРОГРАМИ ДИСЦИПЛІН ЕКОНОМІЧНОГО
НАПРЯМКУ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ФАКУЛЬТЕТУ
ТЕХНОЛОГІЙ ТА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

ХЕРСОН - 2016

К – 56 **Ковальська Н. М.**
Програми дисциплін економічного напрямку для студентів факультету технологій та побутового обслуговування. – Херсон: вид-во ПП Вишемирський В. С., 2016. – 48 с.

Укладач: **Ковальська Н.М.** – доцент кафедри технологічної освіти та побутового обслуговування

Рецензенти: **Слюсаренко Н.В.** – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри педагогіки, психології та освітнього менеджменту Херсонського державного університету

Філіппова В.Д. – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри державного управління і місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету

Програми обговорено та рекомендовано на засіданні кафедри технологічної освіти та побутового обслуговування Херсонського державного університету
(Протокол № 9 від 07.12. 2015 р.)

Схвалено науково-методичною радою Херсонського державного університету
(Протокол № 5 від 16 . 06 .2016р.)

Рекомендовано вченою радою Херсонського державного університету в якості програм дисциплін економічного напрямку для студентів факультету технологій та побутового обслуговування
(Протокол № 10 від 30 . 06 .2016р)

ПРОГРАМА КУРСУ «ЕКОНОМІКА СІЛЬСЬКОГОСПОДАРСЬКОГО ВИРОБНИЦТВА, МАРКЕТИНГ»

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета курсу: полягає в усвідомленні студентами сутності основних понять і категорій економіки сільськогосподарського виробництва; розуміння природи, сутності та основних засад маркетингу; ознайомлення з сучасним нормативно-правовим забезпеченням функціонування аграрного ринку в Україні; формування навичок створення сільськогосподарського підприємства; створення необхідного економічного підґрунтя для подальшої трудової діяльності в сфері сільського господарства.

Завдання курсу:

- **теоретичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні знати:

- Сутність поняття “економіка”, “маркетинг” та основні засади діяльності на сільськогосподарському підприємстві;
- Сутність земельних відносин в аграрній сфері економіки: землеволодіння і земле використання;
- Сутність оренди землі, її форми та законодавчо-правова база;
- Основні напрями аграрної політики в Україні;
- Історичні аспекти аграрного розвитку України;
- Особливості, структура аграрного ринку та умови його функціонування;
- Специфіку попиту на ринку сільськогосподарської продукції;
- Форми власності, їх стан і розвиток;
- Виникнення, розвиток і економічне значення різних форм господарювання;
- Організаційно-правові форми аграрних формувань;
- Суть фермерських господарств, їх класифікація;
- Сутність інвестиційної діяльності аграрних підприємств;
- Необхідність, функції, види сучасного сільськогосподарського страхування;
- Суть, функції аграрного маркетингу та підходи до його вивчення;
- Особливості аграрного маркетингу;
- Агроримаркетингове середовище, його елементи і фактори ;
- Сутність та структура агромаркетингової інформації;
- Сутність, завдання та етапи агромаркетингового дослідження;
- Сутність ринку, сучасний стан і шляхи відтворення продовольчого ринку України;
- Класифікація, елементи і особливість функціонування сучасних ринків;
- Поняття цільового ринку та способи маркетингового дослідження ринку;

- Сутність сегментації ринку її сегменти та підходи до сегментації;
 - Концепція продукту та його класифікація;
 - Сутність ціни та ціноутворення в аграрній сфері;
 - Формування цінової політики аграрного підприємства, її основні елементи та етапи;
 - Державне регулювання ціноутворення на сільськогосподарську продукцію;
 - Поняття, основні види та забезпечення аграрного кредиту;
 - Принципи сільськогосподарського кредитування;
 - Механізм отримання банківського кредиту;
 - Особливості сучасного аграрного кредитування;
 - Сутність сільськогосподарського оподаткування, її законодавчо-правові засади;
 - Аналіз сучасного аграрного оподаткування та напрями підвищення його ефективності;
 - Поняття просування товару та його основні способи.
- практичні: в результаті вивченні курсу студенти повинні вміти:**
- визначати економічну оцінку землі та її показники;
 - розраховувати земельну ренту;
 - досліджувати агромаркетингове середовище, його елементи і фактори ;
 - систематизувати та обробляти агромаркетингову інформацію;
 - організувати агромаркетингове дослідження;
 - визначати цільові ринки та способи маркетингового дослідження ринку;
 - застосовувати підходи до сегментації аграрного ринку;
 - проводити сільськогосподарське страхування;
 - Застосовувати знання з ціноутворення в аграрній сфері;
 - Формувати цінову політику аграрного підприємства;
 - Робити розрахунки з сільськогосподарського кредитування;
 - Застосовувати на практиці знання з механізму отримання банківського кредиту;
 - Трансформувати знання з сільськогосподарського оподаткування, її законодавчо-правових засад в практичну діяльність у сільському господарстві.

ЗМІСТ КУРСУ:

РОЗДІЛ I. ЕКОНОМІКА СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1 Сільське господарство в системі агропромислового комплексу

Сільське господарство в системі агропромислового комплексу та його народногосподарське значення. Поняття та склад АПК. Сільське господарство як головна сфера АПК і життєво необхідна галузь народного господарства.

Сутність аграрних відносин. Земля як засіб сільськогосподарського виробництва, її особливості. Земельні відносини в аграрній сфері економіки: землеволодіння і землевикористання. Оренда землі, її форми та законодавчо-правова база.

Економічна оцінка землі та її показники. Характеристика диференціального доходу від землеробства. Сутність земельної ренти. Утворення диференціальної ренти та її форми.

Аграрні перетворення в Україні. Основні напрями аграрної політики. Історичні аспекти аграрного розвитку України.

Тема 2. Організаційні форми господарювання в сільському господарстві

Нові форми господарювання на сучасному етапі: приватно-орендні сільськогосподарські підприємства, орендні і кооперативні підприємства, селянські (фермерські) господарства, фірми, асоціації тощо. Організаційно-правові форми аграрних формувань

Суть фермерських господарств, їх класифікація. Функції управління фермерським господарством. Напрями розвитку фермерського господарства в Україні.

Принципи організації фінансової діяльності аграрних підприємств. Особливості фінансів, фінансовий план і звітність селянських (фермерських) господарств. Характеристика обліку витрат на сільськогосподарському підприємстві.

Тема 3 Сільськогосподарське інвестування та страхування

Поняття, джерела та чинники інвестицій. Сутність інвестиційної діяльності аграрних підприємств. Поняття капіталовкладень та їх особливості. Амортизаційна політика в сільському господарстві.

Специфіка та грошова оцінка основних фондів у сільському господарстві. Амортизація і методи її розрахунку. Показники руху основних фондів. Матеріально-речові елементи основних виробничих фондів та ефективність їх використання.

Затрати на утримання техніки. Суть, функції, види лізингу у фінансовому механізмі аграрного виробництва. Міжнародний досвід використання лізингу в сільському господарстві. Розвиток лізингу в аграрному секторі економіки України

Необхідність, функції, види сучасного сільськогосподарського страхування. Історичні аспекти виникнення та розвитку аграрного страхування. Структура страхового ринку в сільському господарстві. Особливості та досвід сільськогосподарського страхування в інших країнах. Розвиток страхування у сільському господарстві України.

Тема 4 Сільськогосподарське кредитування та оподаткування

Поняття, основні види та забезпечення аграрного кредиту. Історія кредитних відносин у сільському господарстві України. Принципи сільськогосподарського кредитування. Механізм отримання банківського кредиту. Особливості сучасного аграрного кредитування.

Сутність сільськогосподарського оподаткування, її законодавчо-правові засади. Історія аграрного оподаткування в Україні. Структура сільськогосподарських податків в Україні. Фіксований сільськогосподарський податок та податок на додану вартість.

Аналіз сучасного аграрного оподаткування та напрями підвищення його ефективності.

РОЗДІЛ II МАРКЕТИНГОВА ДІЯЛЬНІСТЬ В АГРАРНОМУ СЕКТОРІ

Тема 1 Маркетинг аграрного сектора економіки та його особливості

Суть, функції аграрного маркетингу та підходи до його вивчення. Особливості аграрного маркетингу. Показники ефективності агромаркетингу та шляхи її підвищення. Споживач у системі продовольчого маркетингу.

Розробка і впровадження у життя комплексу аграрного маркетингу.

Тема 2 Управління аграрним маркетингом

Сутність системи агромаркетингу. Агромаркетингове середовище: мікро- і макросередовище. Елементи і фактори агромаркетингового середовища. Комплекс управління агромаркетингом. Схема взаємодії сільськогосподарських виробників з зовнішнім маркетинговим середовищем.

Сутність агромаркетингової інформації. Структура системи агромаркетингової інформації.

Сутність, завдання та етапи агромаркетингового дослідження. Етапи агромаркетингової роботи.

Поняття агромаркетингового контролю та його властивості. Контроль реалізації і -аналіз можливостей збуту. Контроль прибутковості і аналіз маркетингових витрат. Стратегічний контроль і ревізія агромаркетингу.

Тема 3 Ринок як об'єкт агромаркетингу та виявлення цільових ринків

Особливості, структура аграрного ринку та умови його функціонування. Елементи аграрного ринку: попит, пропозиція, ринкова ціна, еластичність попиту та пропозиції, кон'юнктура і потенціал ринку, його місткість і насиченість. Специфіка попиту на ринку сільськогосподарської продукції. Нецінові чинники попиту: доходи споживачів, ціни споріднених товарів, смаки й уподобання, чисельність населення і його структура, розподіл доходів між споживачами, очікування споживачів на майбутні доходи і ціни. Еластичність попиту та чинники впливу на неї. Товарна пропозиція на аграрному ринку. Суть рівноважної ціни та проблеми її формування.

Організаційні основи маркетингу в АПК та біржова торгівля.

Поняття цільового ринку та способи маркетингового дослідження ринку.

Сутність сегментації ринку та її сегменти. Підходи до сегментації ринку: масовий маркетинг, багато сегментна диференціація, концентрація зусиль на невеликому сегменті. Сегментація споживчого ринку та її критерії. Вимоги до сегментації ринку. Послідовність сегментації ринку.

Тема 4 Товарна та цінова політика підприємства АПК

Сутність товару в агромаркетинговій діяльності підприємства та його життєвий цикл. Види стратегій агромаркетингу. Концепція продукту та його класифікація.

Сутність продуктової політики, товарної марки та торгового знаку. Варіанти вирішення продуктової політики сільськогосподарського підприємства. Сутність, види та процес розроблення нових продуктів. Джерела виникнення ідей розробки нового продукту.

Сутність ціни та ціноутворення в аграрній сфері. Формування цінової політики аграрного підприємства, її основні елементи та етапи. Методика визначення базового рівня цін на сільськогосподарську продукцію. Цінова стратегія фірми.

Державне регулювання ціноутворення на сільськогосподарську продукцію.

Тема 5 Збут та просування продукції АПК

Поняття та види збуту. Структура діяльності по збуту продукції. Посередники аграрного ринку та їх характеристика. Сутність та види каналів збуту. Фактори вибору каналу збуту: особливості споживача і користувача; особливості товару; особливості виробника; особливості конкурентів; фактори зовнішнього середовища. Конфлікти і контроль каналу збуту.

Поняття просування товару. Основні способи просування товару: реклама, стимулювання збуту, публіситі, персональні продажі. Фактори визначення способу просування товару: розмір цільового ринку; особливості цільового ринку; вид товару; розмір бюджету, виділеного на просування.

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

1. Структура аграрного виробництва
2. Земельні ресурси та ефективність їх використання на аграрних підприємствах
3. Фермерське господарство: створення, організація та функціонування
Інвестиційна діяльність аграрних підприємств
4. Сучасне страхування сільськогосподарської продукції
5. Сільськогосподарське оподаткування та кредитування
6. Маркетинг в сільськогосподарському виробництві
7. Зовнішнє середовище сільськогосподарського підприємства
8. Маркетингові дослідження аграрного ринку

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Сільське господарство в системі агропромислового комплексу та його склад.
2. Завдання та особливості сільського господарства в Україні.
3. Походження та сутність термінів „економіка” та „маркетинг”.
4. Аграрні перетворення в Україні. Основні напрями аграрної політики.
5. Історичні аспекти аграрного розвитку України

6. Основні етапи і сучасний рівень розвитку сільського господарства.
7. Власність та її форми, їх стан і розвиток. Поєднання різних форм власності.
8. Виникнення, розвиток і економічне значення різних форм господарювання.
9. Аграрна політика України в умовах переходу до ринкових відносин у сільському господарстві.
10. Нові форми господарювання на сучасному етапі
11. Суть фермерського господарства, їх класифікація.
12. Функції управління фермерським господарством .
13. Напрями розвитку фермерського господарства в Україні.
14. Особливості, структура аграрного ринку та умови його функціонування.
15. Специфіка попиту на ринку сільськогосподарської продукції.
16. Еластичність попиту на ринку сільськогосподарської продукції та чинники впливу на неї.
17. Товарна пропозиція на аграрному ринку.
18. Суть рівноважної ціни на ринку сільськогосподарської продукції та проблеми її формування.
19. Суть, функції фінансів аграрних підприємств.
20. Принципи організації фінансової діяльності аграрних підприємств.
21. Особливості фінансів, фінансовий план і звітність селянських (фермерських) господарств.
22. Характеристика обліку витрат на сільськогосподарському підприємстві.
23. Економічне значення основних фондів, їх класифікація.
24. Грошова оцінка основних фондів.
25. Амортизація і методи її розрахунку.
26. Показники руху основних фондів.
27. Матеріально-речові елементи основних виробничих фондів та ефективність їх використання.
28. Затрати на утримання техніки.
29. Суть, функції, види лізингу у фінансовому механізмі аграрного виробництва.
30. Міжнародний досвід використання лізингу в сільському господарстві.
31. Розвиток лізингу в аграрному секторі економіки України
32. Поняття, джерела та чинники інвестицій.
33. Сутність інвестиційної діяльності аграрних підприємств.
34. Поняття капіталовкладень в сільському господарстві та їх особливості.
35. Амортизаційна політика в сільському господарстві.
36. Необхідність, функції, види сучасного сільськогосподарського страхування.
37. Історичні аспекти виникнення та розвитку аграрного страхування.
38. Структура страхового ринку в сільському господарстві.
39. Особливості та досвід сільськогосподарського страхування в інших країнах.
40. Розвиток страхування у сільському господарстві України.
41. Суть, функції аграрного маркетингу та підходи до його вивчення..
42. Показники ефективності агромаркетингу та шляхи її підвищення.
43. Споживач у системі продовольчого маркетингу.
44. Розробка і впровадження у життя комплексу аграрного маркетингу.

45. Елементи і фактори агромаркетингового середовища.
46. Комплекс управління агромаркетингом.
47. Сутність агромаркетингової інформації. Структура системи агромаркетингової інформації.
48. Сутність, завдання та етапи агромаркетингового дослідження. Етапи агромаркетингової роботи.
49. Поняття агромаркетингового контролю та його властивості.
50. Сутність ринку, сучасний стан і шляхи відтворення продовольчого ринку України.
51. Класифікація і особливість функціонування сучасних ринків. Елементи аграрного ринку.
52. Організаційні основи маркетингу в АПК та біржова торгівля.
53. Поняття цільового ринку та способи маркетингового дослідження ринку.
54. Сутність сегментації ринку та її сегменти. Підходи до сегментації ринку
55. Вимоги до сегментації ринку. Послідовність сегментації ринку.
56. Сутність товару в агромаркетинговій діяльності підприємства та його життєвий цикл.
57. Концепція продукту та його класифікація.
58. Сутність продуктової політики, товарної марки та торгового знаку.
59. Варіанти вирішення продуктової політики сільськогосподарського підприємства.
60. Сутність, види та процес розроблення нових продуктів.
61. Джерела виникнення ідей розробки нового продукту.
62. Сутність ціни та ціноутворення в аграрній сфері.
63. Формування цінової політики аграрного підприємства, її основні елементи та етапи.
64. Методика визначення базового рівня цін на сільськогосподарську продукцію.
65. Цінова стратегія фірми.
66. Поняття, основні види та забезпечення аграрного кредиту.
67. Історія кредитних відносин у сільському господарстві України.
68. Принципи сільськогосподарського кредитування.
69. Механізм отримання банківського кредиту. Особливості сучасного аграрного кредитування.
70. Державне регулювання ціноутворення на сільськогосподарську продукцію.
71. Сутність сільськогосподарського оподаткування, її законодавчо-правові засади.
72. Історія аграрного оподаткування в Україні.
73. Структура сільськогосподарських податків в Україні.
74. Фіксований сільськогосподарський податок та податок на додану вартість.
75. Аналіз сучасного аграрного оподаткування та напрями підвищення його ефективності.
76. Поняття та види збуту. Структура діяльності по збуту продукції.
77. Посередники аграрного ринку та їх характеристика.
78. Сутність та види каналів збуту. Фактори вибору каналу збуту

79. Поняття просування товару. Основні способи просування товару
80. Фактори визначення способу просування товару.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук В.Г. Економіка аграрних підприємств.– К.: КНЕУ, 2002.
2. Багив Г.Л. Маркетинг.– М.: Економіка, 1999.
3. Беккей М. Фермерське виробництво: організація, управління, аналіз.– М.: ВО Агропромиздат, 1996
4. Коваленко Ю.С. Сільськогосподарське підприємство в ринковому середовищі. – К.: ІАЕУА, 2000.
5. Лайко П.А., Ляшенко Ю.І. Фінанси АПК.– К.: Дія, 2000.
6. Майовець Є.Й. Теорія аграрних відносин.– К.: Центр навчальної літератури, 2005.
7. Михасюк І.Р., Герасимчук А. Становлення і розвиток приватних агроформувань.– Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2001.
8. Михасюк І.Р., Косович Б. Регулювання земельних відносин.– Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2002.
9. Михасюк І.Р., Майовець Є.Й. Аграрний сектор АПК: проблеми і шляхи їх вирішення.– Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2001
10. Нелеп В.М. Планування на аграрному підприємстві.– К.: КНЕУ, 2000.
11. Новичков В.И. Аграрна політика. – М.: Узд.-торговий центр „Маркетинг”, 2001.
12. Новичков В.И., Калашников И.Б., Новичкова В.И. Аграрная політика.– М.: Маркетинг, 2001.
13. Островський П.І. Аграрний маркетинг. – К.: Центр навчальної літератури, 2006.
14. Примак Т.О. Маркетинг: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2001.
15. Сіваченко І.Ю. Міжнародний агробізнес.– К.: ЦУЛ, 2003
16. Федоров М.М. Економічні проблеми земельних відносин.– К.: ІАЕУА, 1998.
17. Хорунжий М.Й. Організація агропромислового комплексу.– К.: КНЕУ, 2001.
18. Цыпкин Ю.А., Люкшинов А.Н., Эриашвили Н.Д. Агромаркетинг и консалтинг./ Под ред. проф. Ю.А. Цыпкина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.
19. Янків М.Д., Майовець Є.Й., Реверчук С.К. Попит, пропозиція та ціна на ринку сільськогосподарської продукції.– Львів: Діалог, 1998
20. Економіка и управление в сельском хозяйстве/ Под.ред. Г.Петраневой.– М.: АКАДЕМА, 2003.

ПРОГРАМА КУРСУ «ВИРОБНИЧИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета курсу: полягає в усвідомленні студентами сутності основних понять і категорій науки управління; розуміння природи та сутності сфери послуг та сервісу; формування навичок самоменеджменту; створення необхідного економічного підґрунтя для подальшої трудової діяльності; ознайомлення з сучасними наробками наукового менеджменту.

Завдання курсу:

- **теоретичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні знати:

- Сутність поняття “менеджмент”, “управління” та основні засади діяльності менеджера;
- Класичні теорії менеджменту. Інтегровані підходи до управління;
- Особливості іноземних та специфічні особливості вітчизняної системи менеджменту;
- Умови створення організації та їх класифікацію;
- Організаційно-правові форми підприємницької діяльності;
- Типову організаційну структуру виробничого підприємства;
- Основні принципи раціональної організації виробничого процесу;
- методи менеджменту;
- принципи побудови організаційної структури;
- Сутність, завдання і види планування
- Загальну характеристику бізнес-планування;
- Сутність контролю та його місця в системі управління;
- Сутність поняття конкурентоспроможність, методи її забезпечення;
- Характеристику якості процесу і якості продукції;
- Сутність і види комунікацій та їх місце в системі управління;
- елементи та етапи комунікаційний процесу;
- засоби подолання комунікаційних бар’єрів;
- Сутність управлінського рішення, його місце у процесі менеджменту;
- Класифікацію управлінських рішень за різними ознаками;
- Етапи процесу вироблення раціональних управлінських рішень;
- Фактори впливу на процес прийняття управлінського рішення;
- Сутність, види і характеристику колективів;
- Сутність керівництва і лідерства;
- форми та джерела влади. Стилi управління;
- Природу конфліктів та їх види;
- Умови та причини виникнення конфліктів;
- Стрес та його наслідки;
- Сутність мотивації;
- Процес формування мотивів поведінки людини;
- Форми оплати праці.

- **практичні:** в результаті вивченні курсу студенти повинні вміти:

- Оцінювати фактори зовнішнього та внутрішнього середовища;
- Характеризувати виробничі потужності;
- Досліджувати попит на ринку послуг;
- застосувати методи управління;
- визначати місії та цілі; оцінювати сильні та слабкі сторони організації;
- контролювати поведінку працівників;
- проводити розрахунок коефіцієнту дефектності праці;
- Застосувати технічні засоби у комунікаціях;
- Організовувати комунікації ділових партнерів;
- Застосовувати загальні підходи та алгоритм розв'язання управлінських проблем;
- Робити розрахунок чисельності персоналу;
- Застосовувати навички самоменеджменту в професійну діяльність;
- Застосовувати методи розв'язання конфліктів;
- Управляти конфліктними ситуаціями в організації;
- зменшувати негативну дію стресу.

ЗМІСТ КУРСУ:

РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 1. Сутність і завдання менеджменту

Сутність поняття “менеджмент” та “управління”. Основні підходи до визначення поняття “менеджмент”. Менеджмент як самостійний вид професійної діяльності. Задачі, функції та принципи менеджменту. Економічний механізм менеджменту. Менеджер, його управлінські та функціональні ролі. Рівні менеджменту: вищий, середній, нижчий. Основні відмінності між менеджером та підприємцем: у статусі, виробничо-господарській орієнтації, здійсненні задуманого, залученні ресурсів, ставленні до побудови організації. Вимоги до особистості сучасного менеджера. Співвідношення якостей, необхідних менеджеру, на різних рівнях управління.

Передумови виникнення науки управління. Класичні теорії менеджменту: школа наукового менеджменту; класична школа управління; школа людських стосунків; школа поведінки; школа науки управління. Інтегровані підходи до управління: процесійний, системний та ситуаційний.

Особливості японської, американської, німецької, шведської, фінської та французької систем менеджменту. Специфічні особливості вітчизняної системи менеджменту.

Тема 2 Організація як об'єкт менеджменту

Визначення поняття “організація” та її місце в системі управління. Умови створення організації. Сутність та основні риси формальних та неформальних організацій. Види та класифікація організацій. Складові категорії “організація”.

Структура організації. Ієрархічна модель середовища діяльності організації. Внутрішнє середовище організації, взаємозв'язок внутрішніх змінних. Зовнішнє середовище організації: фактори прямої та непрямой дії. Оцінка факторів зовнішнього середовища. Міжнародне середовище та його основні складові.

Ієрархія управління в організації. Рівні управління та носії управлінської структури організації. Зміст процесу управління організацією. Організаційна структура і принципи її побудови. Централізація і децентралізація організаційної структури. Повноваження і обов'язки. Класифікація організаційних структур управління. Лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, лінійно-штабна, матрична організаційні структури. Фактори впливу на структуру організації.

Еволюції організації. Концепції життєвого циклу організації.

Тема 3 Планування в організації

Сутність, завдання і принципи планування. Види планування і їх взаємозв'язок. Класифікація планів організації. Етапи процесу планування: визначення місій та цілей; оцінка сильних та слабких сторін організації; розроблення стратегії. Ієрархія планових горизонтів. Система планів та процес формування планів організації та її працівників. Загальна характеристика бізнес-планування.

Поняття місії в управлінні. Характеристика цілей організації та їх класифікація. Чинники впливу на вибір цілі менеджером: рівень конкуренції, ресурси і технологічні обмеження, професіональні здібності та рівень освіченості менеджера, мотиви економічної діяльності, стимули спонукання до економічної діяльності, масиви доступної інформації, інституційні обмеження. Зв'язок між цілями та рівнями управління. послідовність етапів розроблення та реалізації цілей менеджменту. Модель стратегічного планування

Тема 4 Контроль та регулювання в економічному механізмі менеджменту

Поняття контролю та його місця в системі управління. Завдання контролю: пристосування до зміни середовища; обмеження нагромадження помилок; долання складних організаційних проблем; мінімізація затрат. Форми та засоби реалізації управлінського контролю. Види контролю: за змістом, за етапами господарської діяльності, за рівнем централізації. Сутність, етапи та модель процесу контролю. Основні характеристики ефективної системи контролю: точність; своєчасність; економічність; гнучкість; обґрунтованість критеріїв; стратегічна спрямованість; множинність факторів. Оперативний контроль. Процес контролю поведінки працівників.

Поняття регулювання та його місце в системі управління. Процес регулювання.

Тема 5 Основи теорії мотивації

Організація як соціальна система. Людський фактор в менеджменті. Сутність мотивації. Процес формування мотивів поведінки людини. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей та дій працівника в моделі процесу мотивації. Засоби мотивації праці.

Сутність змістового підходу до мотивації: теорія потреб М.Туган-Барановського, ієрархія потреб А.Маслоу, теорія потреб Д.Мак-Клеланда, двофакторна теорія Ф.Герцберга, теорія ERG К.Альдерфера, теорія "X" та "Y"

Д.Мак-Грегора, теорія "Z" У Оучі. Сутність процесійного підходу до мотивації: теорія очікувань В.Врума, теорія справедливості С.Адамса, комплексна процесійна теорія Л.Портера і Е.Лоутера.

Тема 6. Методи управління

Сутність методів менеджменту. Методи менеджменту в процесі управління організацією. Класифікація та характеристика методів менеджменту: за напрямком впливу на керований об'єкт, способом врахування інтересів працівників, формою впливу, характером впливу. Характеристика економічних, соціально-психологічних та адміністративних груп методів. Взаємозв'язок функцій та методів менеджменту.

РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ВИРОБНИЧОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 1 Цільова орієнтація виробничого менеджменту

Сутність виробництва й еволюція розвитку виробничого менеджменту. Роль і місце виробничого менеджменту в системі управління. Функції, методи та принципи виробничого менеджменту. Основний зміст виробничого процесу.

Виробнича система: поняття та функції. Структура виробничої системи. Класифікація об'єктів виробничого менеджменту на підприємстві. Умови забезпечення функціонування об'єктів управління. Характеристика типів виробництва, їх вплив на організаційну структуру управління. Виробнича стратегія і конкурентні пріоритети. Розвиток стратегії і проблеми конкурентоспроможності.

Тема 2. Організаційні аспекти виробничого менеджменту.

Основні та оборотні фонди, їх раціональне використання. Сутність виробничої потужності та чинники, які її визначають. Фактори впливу на вибір місця розташування підприємства: попит, наявність коштів, дислокація, сировина і матеріали, трудові ресурси, транспорт, інфраструктура, технічна підтримка, політика. Розрахунок виробничих потужностей. Продуктивність обладнання. Організація ритмічної роботи. Коефіцієнт змінності роботи обладнання та розрахунок якісних показників роботи обладнання. Сутність технічної озброєності праці: фондоозброєність, механоозброєність, електро- і енергоозброєність.

Поняття якості продукції, фактори впливу на неї. Система якості. Стандартизація і сертифікація. Ціна якості. Коефіцієнт бездефектності праці та його розрахунок.

Тема 3. Комунікації у виробничому менеджменті

Сутність інформації, вимоги до неї Класифікація інформації: за джерелами виникнення; за ступенем оброблення; за ознакою стабільності; за характером реєстрації; за рівнем систематизації; за напрямками руху; за змістом даних; за роллю управління. Інформаційні потоки у системі менеджменту організації.

Сутність комунікацій та їх місце в системі управління. Комунікаційний процес, його елементи та етапи. Види комунікацій: за формою передачі; напрямом руху; організацією взаємодії; джерелом утворення. Структура повідомлення. Міжособистісні комунікації. Методи комунікації (усний, письмовий,

невербальний), їх переваги та недоліки. Зворотний зв'язок та "шум" у процесі комунікації. Комунікаційні бар'єри і засоби їх подолання. Види організаційних комунікацій. Комунікаційні мережі. Застосування технічних засобів у комунікаціях.

Тема 4. **Управлінські рішення у системній ієрархії управління виробництвом**

Сутність управлінського рішення, його місце у процесі менеджменту. Класифікація управлінських рішень за різними ознаками. Вимоги до управлінських рішень. Структура управлінського рішення як процесу. Процес вироблення раціональних управлінських рішень. Фактори впливу на процес прийняття управлінського рішення. Загальні підходи до розв'язання управлінських проблем.

Тема 5. **Керівництво виробничими колективами**

Сутність, види і характеристика колективів. Формальні та неформальні групи, їх основні відмінності. Механізм виникнення і взаємодії формальних і неформальних груп в організації. Чинники, що впливають на роботу групи.

Сутність та загальна характеристика керівництва. Місце керівництва у процесі менеджменту. Стилі керівництва. Основні чинники впливу на процес формування стилю керівника. Влада, її форми та джерела. Види та баланс влади. Форми влади керівника. Природа лідерства та його складові. Типологія лідерів. Відмінності між менеджером та лідером.

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

1. Менеджер як особистість та його ролі, функції
2. Самоменеджмент в діяльності менеджера
3. Бізнес-планування на виробництві
4. Контроль та регулювання в діяльності менеджера
5. Стимулювання праці робітників
6. Основні теорії мотивації
7. Методи управління
8. Організаційні структури у виробничому менеджменті.
9. Розрахунки показників діяльності підприємства
10. Проектування виробничої потужності
11. Розрахунок коефіцієнту бездефектності праці на виробництві
12. Комунікації у виробничому менеджменті
13. Управлінські рішення у системній ієрархії управління виробництвом
14. Управлінські рішення та культура праці керівника
15. Керівництво і лідерство у виробничих колективах

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Сутність і завдання менеджменту
2. Менеджер, його управлінські та функціональні ролі.
3. Передумови виникнення науки управління. Класичні теорії менеджменту. Інтегровані підходи до управління.

4. Організація як об'єкт менеджменту
5. Сутність та основні риси формальних та неформальних організацій.
6. Види та класифікація організацій.
7. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації. Міжнародне середовище та його основні складові.
8. Ієрархія управління в організації.
9. Класифікація організаційних структур управління.
10. Еволюції організації. Концепції життєвого циклу організації.
11. Сутність, завдання і принципи планування. Види планування.
12. Класифікація планів організації. Етапи процесу планування.
13. Загальна характеристика бізнес-планування.
14. Характеристика цілей організації та їх класифікація.
15. Контроль та регулювання в економічному механізмі менеджменту
16. Сутність методів менеджменту та їх класифікація.
17. Сутність, види і характеристика колективів.
18. Формальні та неформальні групи, їх основні відмінності та механізм виникнення.
19. Сутність та загальна характеристика керівництва. Стили керівництва.
20. Влада, її форми та джерела. Види та баланс влади. Форми влади керівника.
21. Природа лідерства та його складові. Типологія лідерів.
22. Особливості японської, американської, німецької, шведської, фінської та французької систем менеджменту.
23. Специфічні особливості вітчизняної системи менеджменту.
24. Сутність виробництва й еволюція розвитку виробничого менеджменту.
25. Роль і місце виробничого менеджменту в системі управління.
26. Функції, методи та принципи виробничого менеджменту.
27. Основний зміст виробничого процесу.
28. Виробнича система: поняття та функції.
29. Структура виробничої системи. Класифікація об'єктів виробничого менеджменту на підприємстві.
30. Характеристика типів виробництва, їх вплив на організаційну структуру управління.
31. Виробнича стратегія і конкурентні пріоритети.
32. Розвиток стратегії і проблеми конкурентоспроможності.
33. Сутність інформації, вимоги та класифікація
34. Інформаційні потоки у системі менеджменту організації.
35. Сутність комунікацій та їх місце в системі управління.
36. Комунікаційний процес, його елементи та етапи.
37. Види та методи комунікацій.
38. Комунікаційні бар'єри і засоби їх подолання.
39. Комунікаційні мережі. Застосування технічних засобів у комунікаціях.
40. Сутність управлінського рішення та класифікація
41. Структура управлінського рішення як процесу. Процес вироблення раціональних управлінських рішень.

42. Фактори впливу на процес прийняття управлінського рішення. Загальні підходи до розв'язання управлінських проблем.
43. Сутність мотивації. Процес формування мотивів поведінки людини.
44. Сутність змістового підходу до мотивації.
45. Сутність процесійного підходу до мотивації.
46. Сутність, природа та причини конфліктів. Класифікація конфліктів.
47. Керування та контролювання конфліктів. Методи вирішення конфліктних ситуацій.
48. Формування сприятливого психологічного клімату в виробничому колективі.
49. Управління стресами в організації.
50. Сутність організаційної ефективності та підходи до її визначення.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків Б.М., Кузьмін О.Є. Основи менеджменту—Львів: "Світ", 1995.— 296с.
1. Гірняк О.М., Лазановський П.П. Менеджмент: теоретичні основи і практикум.— К.: "Магнолія плюс", Львів: "Новий світ-2000", 2003.— 336с.
2. Дмитренко Г.А. Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организаций.—К.: МАУП, 2002.— 192с.
3. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990.— 672с.
4. Кредісов А.І., Панченко Є.Г., Кредісов В.А. Менеджмент для керівників.— К.: Т-во "Знання", 1993.— 556с.
5. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту.—К.: Академвидав, 2003.— 414с.
6. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник.—К.: ТОВ "УВПК", 2001.— 512с.
7. Менеджмент (конспект лекцій в схемах)/Сост. Д.И.Платонов.— М.: Изд-во "ПРИОР", 1999.— 192с.
8. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ.— М.: «Дело», 1992.— 702с.
9. Павленко А.Ф., Войчак А.В. Маркетинг: Підручник.—К.: К.: КНЕУ, 2003.— 246с.
10. Подсолонко О.А. Менеджмент: теорія та практика.— К.: ЦУЛ, 2003.— 370с.
11. Примак Т.О. Маркетинг: Навч. посібник. — К.: МАУП, 2001.— 200с.
12. Сладкевич В.П., Чернявский А.Д. Современный менеджмент (в схемах): Опорный конспект лекций.— К.: МАУП, 2000.— 112с.
13. Стадник В.В., Йохна М.А.—Менеджмент: Посібник.—К.: Академвидав, 2003.— 456с.
14. Сухарський В.С. Менеджмент: теорія, методологія, практика — Тернопіль : "Астон", 2002.— 416с.
15. Хміль Ф.І. Основи менеджменту: Підручник.— К.: Академвидав, 2003.— 608с.

ПРОГРАМА КУРСУ «МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМІ АВТОСЕРВІСУ»

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета курсу: полягає в усвідомленні студентами сутності основних понять і категорій науки управління; розуміння природи та сутності сфери послуг та сервісу; формування навичок самоменеджменту; створення необхідного економічного підґрунтя для подальшої трудової діяльності; ознайомлення з сучасними наробками наукового менеджменту.

Завдання курсу:

- **теоретичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні знати:

- Сутність поняття “менеджмент”, “управління” та основні засади діяльності менеджера;
- Класичні теорії менеджменту. Інтегровані підходи до управління;
- Особливості іноземних та специфічні особливості вітчизняної системи менеджменту;
- Умови створення організації та їх класифікацію;
- Організаційно-правові форми підприємницької діяльності у технічному автосервісі;
- Типову організаційну структуру управління технічною службою;
- Основні принципи раціональної організації виробничого процесу;
- Методи технічного обслуговування автомобілів;
- Сутність торгівельної політики в сфері послуг;
- методи менеджменту;
- принципи побудови організаційної структури;
- Класифікація організаційних структур управління;
- Сутність, завдання і види планування
- Класифікацію планів організації.
- Загальну характеристику бізнес-планування;
- Сутність контролю та його місце в системі управління;
- Завдання, форми та засоби реалізації управлінського контролю;
- Сутність поняття конкурентоспроможність, методи її забезпечення;
- Характеристику якості процесу і якості продукції;
- Проблеми конкурентоспроможності;
- Сутність і види комунікацій та їх місце в системі управління;
- елементи та етапи комунікаційний процесу;
- Методи комунікації, їх переваги та недоліки.
- засоби подолання комунікаційних бар’єрів;
- класифікацію видів інформації;
- Сутність управлінського рішення, його місце у процесі менеджменту;
- Класифікацію управлінських рішень за різними ознаками;
- Етапи процесу вироблення раціональних управлінських рішень;
- Фактори впливу на процес прийняття управлінського рішення;

- Сутність, види і характеристику колективів;
 - Сутність керівництва і лідерства;
 - форми та джерела влади. Стили управління;
 - Природу конфліктів та їх види;
 - Умови та причини виникнення конфліктів;
 - Стрес та його наслідки;
 - Сутність мотивації;
 - Процес формування мотивів поведінки людини;
 - Форми оплати праці.
- **практичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні вміти:
- Оцінювати фактори зовнішнього та внутрішнього середовища;
 - Характеризувати виробничі потужності;
 - Досліджувати попит на ринку послуг;
 - організовувати надання конкурентоспроможних послуг в сфері автосервісу;
 - Розробляти послуги: процес надання, оцінки і регулювання послуг;
 - застосувати методи управління;
 - визначати місії та цілі; оцінювати сильні та слабкі сторони організації;
 - розробляти сервісні стратегії;
 - планувати профілактичні і ремонтні роботи з технічного сервісу автомобілів;
 - працювати з експлуатаційно-технічною документацією;
 - контролювати поведінку працівників;
 - проводити розрахунок коефіцієнту дефектності праці;
 - Аналізувати інформацію щодо якості технічного обслуговування та ремонту автомобілів;
 - Оцінювати якість технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів на ВАТ АТП;
 - Застосувати технічні засоби у комунікаціях;
 - Організовувати комунікації ділових партнерів;
 - Застосовувати загальні підходи та алгоритм розв'язання управлінських проблем;
 - Робити розрахунок чисельності персоналу;
 - Застосовувати навички самоменеджменту в професійну діяльність;
 - Застосовувати методи розв'язання конфліктів;
 - Управляти конфліктними ситуаціями в організації;
 - зменшувати негативну дію стресу.

ЗМІСТ КУРСУ

Тема 1. Сутність менеджменту

Сутність поняття “менеджмент” та “управління”. Основні підходи до визначення поняття “менеджмент”. Менеджмент як самостійний вид професійної діяльності. Задачі, функції та принципи менеджменту. Економічний механізм менеджменту. Менеджер, його управлінські та функціональні ролі. Рівні менеджменту: вищий, середній, нижчий. Основні відмінності між менеджером та підприємцем: у статусі, виробничо-господарській орієнтації, здійсненні задуманого, залученні ресурсів, ставленні до побудови організації. Вимоги до особистості сучасного менеджера. Співвідношення якостей, необхідних менеджеру, на різних рівнях управління.

Класичні теорії менеджменту. Інтегровані підходи до управління.

Особливості японської, американської, німецької, шведської, фінської та французької систем менеджменту. Специфічні особливості вітчизняної системи менеджменту.

Тема 2. Організація в системі автосервісу

Сутність понять “організація”, “фірма”. Умови створення організації. Складові категорії “організація”. Структура організації. Класифікація організацій: за способом і метою утворення, за кількістю цілей, за величиною, за юридичним статусом, за характером адаптації до змін, за формами підприємництва. Ієрархічна модель середовища діяльності організації. Внутрішнє середовище організації в системі автосервісу та його складові. Еволюції організації. Концепції життєвого циклу організації.

Організаційно-правові форми підприємницької діяльності у технічному автосервісі: типи підприємств за формами власності, ліцензування підприємницької діяльності, типи підприємств за виробничими функціями.

Людські ресурси в організації. Сутність і характеристики зовнішнього середовища організації, його мікро- і макросередовище. Оцінка факторів зовнішнього середовища. Міжнародне середовище та його основні складові.

Завдання технічної служби. Основні принципи побудови організаційної структури управління технічною службою. Типова організаційна структура управління технічною службою. Режим роботи підрозділів технічної служби. Основні напрямки удосконалення організаційної структури управління технічною службою та її оцінювання.

Тема 3. Виробничий процес з технічного обслуговування і ремонту автомобілів

Сутність виробництва та основний зміст виробничого процесу. Виробнича програма, її розрахунок. Організація технічного обслуговування та ремонту автомобілів

Сутність виробничої потужності та чинники визначення ступеня її використання. Розрахунок виробничої потужності.

Основні принципи раціональної організації виробничого процесу. Типова схема організації технічного обслуговування і ремонту автомобілів на ВАТ АТП та СТО. Методи технічного обслуговування автомобілів

Тема 4. Характеристика послуг в системі автосервісу

Природа, характеристика послуг та їх класифікація. Особливості та роль сфери послуг в економіці. Торгівельна політика в сфері послуг. Дослідження попиту на ринку послуг. Комплекс маркетингу сервісного підприємства: товарна, цінова політика у сфері послуг, просування послуг.

Моделі виробництва послуг і сервісу. Транспортування і сервіс. Характеристика послуг. Сервісний трикутник. Технології в сфері послуг. Розробка послуг: процес надання, оцінки і регулювання послуг.

Політика надання та розподілу послуг: розташування сервісного підприємства, структура території обслуговування, вибір розташування сервісного підприємства. Планування маркетингу та організація надання конкурентоспроможних послуг в сфері автосервісу: орієнтовний зміст плану маркетингу послуг, розробка бюджету маркетингу послуг, управління попитом і якістю послуг, аналіз та контроль рівня виконання послуги.

Тема 5. Управління в системі автосервісу

Сучасні принципи управління і методологія їх розроблення. Методи менеджменту, їх сутність та особливості.

Класифікація та характеристика методів менеджменту: за напрямком впливу на керований об'єкт, способом врахування інтересів працівників, формою впливу, характером впливу. Взаємозв'язок функцій та методів менеджменту. Вибір і застосування методів управління.

Ієрархія управління в організації. Рівні управління та носії управлінської структури організації. Зміст процесу управління організацією. Організаційна структура і принципи її побудови. Централізація і децентралізація організаційної структури. Повноваження і обов'язки. Класифікація організаційних структур управління. Лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, лінійно-штабна, матрична організаційні структури. Фактори впливу на структуру організації.

Тема 6. Планування на підприємствах автосервісу

Сутність, завдання і принципи планування. Види планування і їх взаємозв'язок. Класифікація планів організації. Етапи процесу планування: визначення місій та цілей; оцінка сильних та слабких сторін організації; розроблення стратегії. Сервісна стратегія. Система забезпечення сервісу. Ієрархія планових горизонтів. Система планів та процес формування планів організації та її працівників. Загальна характеристика бізнес-планування.

Поняття місії в управлінні. Характеристика цілей організації та їх класифікація. Чинники впливу на вибір цілі менеджером: рівень конкуренції, ресурси і технологічні обмеження, професіональні здібності та рівень освідченості менеджера, мотиви економічної діяльності, стимули спонукання до економічної діяльності, масиви доступної інформації, інституційні обмеження. Зв'язок між цілями та рівнями управління, послідовність етапів розроблення та реалізації цілей менеджменту. Модель стратегічного планування. Іноземний досвід у організації процесу планування.

Обсяг і завдання планування профілактичних і ремонтних робіт з технічного сервісу автомобілів. Принципи і режими призначення періоду виконання профілактичних робіт. Способи опису планів системи профілактичних і

ремонтних робіт. Експлуатаційно-технічна документація. Застосування економіко-математичних методів і моделей при плануванні та організації технічного обслуговування і ремонту автомобілів.

Тема 7. Контроль в системі автосервісу

Поняття контролю та його місця в системі управління. Завдання контролю: пристосування до зміни середовища; обмеження нагромадження помилок; додання складних організаційних проблем; мінімізація затрат. Форми та засоби реалізації управлінського контролю. Види контролю: за змістом, за етапами господарської діяльності, за рівнем централізації.

Сутність, етапи та модель процесу контролю. Основні характеристики ефективної системи контролю: точність; своєчасність; економічність; гнучкість; обґрунтованість критеріїв; стратегічна спрямованість; множинність факторів. Оперативний контроль. Процес контролю поведінки працівників. Коефіцієнт дефектності праці та його розрахунок. Методи і види технічного контролю. Аналіз інформації щодо якості технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

Тема 8. Управління якістю технічного обслуговування і ремонту автомобілів

Сутність поняття конкурентоспроможність, методи її забезпечення. Характеристика якості процесу і якості продукції. Конкурентні пріоритети: технічна підтримка, прискорення випуску нового товару на ринок, післяпродажна підтримка постачальника та інші. Стадії досягнення конкурентоспроможності сервісною фірмою: вивід нових послуг на ринок, досягнення необхідної кваліфікації, придбання відмінної компетенції, надання послуг світового класу. Проблеми конкурентоспроможності.

Комплексна система управління якістю технічного обслуговування та ремонту автомобілів. Оцінювання якості технічного обслуговування та ремонту автомобілів на СТОА. Оцінювання якості технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів на ВАТ АТП

Тема 9. Інформації та комунікації в системі автосервісу

Сутність комунікацій та їх місце в системі управління. Комунікаційний процес, його елементи та етапи. Види комунікацій: за формою передачі; напрямом руху; організацією взаємодії; джерелом утворення. Структура повідомлення. Міжособистісні комунікації. Методи комунікації (усний, письмовий, невербальний), їх переваги та недоліки. Зворотний зв'язок та "шум" у процесі комунікації. Комунікаційні бар'єри і засоби їх подолання. Види організаційних комунікацій. Комунікаційні мережі. Застосування технічних засобів у комунікаціях. Види організаційних комунікацій. Комунікації ділових партнерів.

Сутність інформації, вимоги до неї. Класифікація інформації: за джерелами виникнення; за ступенем оброблення; за ознакою стабільності; за характером реєстрації; за рівнем систематизації; за напрямом руху; за змістом даних; за роллю управління. Інформаційні потоки у системі менеджменту організації.

Тема 10. Прийняття та реалізація управлінських рішень

Сутність управлінського рішення, його місце у процесі менеджменту. Класифікація управлінських рішень за різними ознаками. Вимоги до управлінських рішень. Структура управлінського рішення як процесу. Процес

вироблення раціональних управлінських рішень. Фактори впливу на процес прийняття управлінського рішення. Загальні підходи та алгоритм розв'язання управлінських проблем.

Тема 11 Виробничий персонал системи автосервісу та організація його праці

Сутність, види і характеристика колективів. Чинники, що впливають на роботу групи. Формування і розвиток виробничого колективу. Виробничий персонал. Розрахунок чисельності персоналу. Форми організації праці: спеціалізовані та комплексні бригади.

Сутність керівництва і лідерства. Влада, її форми та джерела. Стили управління. Поліпшення стилю роботи керівника.

Природа конфліктів та їх види. Умови та причини виникнення конфліктів. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти. Методи розв'язання конфліктів. Управління конфліктною ситуацією в організації.

Стрес та його наслідки. Шляхи зниження негативної дії стресу.

Тема 12 Стимулювання праці робітників сфери автосервісу

Організація як соціальна система. Людський фактор в менеджменті. Сутність мотивації. Процес формування мотивів поведінки людини. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей та дій працівника в моделі процесу мотивації. Засоби мотивації праці. Сутність змістового підходу до мотивації: теорія потреб М.Туган-Барановського, ієрархія потреб А.Маслоу, теорія потреб Д.Мак-Клеланда, двофакторна теорія Ф.Герцберга, теорія ERG К.Альдерфера, теорія "X" та "Y" Д.Мак-Грегора, теорія "Z" У Оучі. Сутність процесійного підходу до мотивації: теорія очікувань В.Врума, теорія справедливості С.Адамса, комплексна процесійна теорія Л.Портера і Е.Лоутера.

Форми оплати праці: відрядна, почасова, комбінована та комісійна. Ефективність бригадної форми організації й оплати праці ремонтно-обслуговуючих працівників

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

1. Менеджер як особистість та його функції
2. Само менеджмент. Раціональне використання часу
3. Організація в системі автосервісу
4. Стратегія надання послуг в системі автосервісу
5. Управління в системі автосервісу
6. Планування на підприємствах автосервісу
7. Контроль в системі автосервісу
8. Комунікації на підприємствах автосервісу
9. Прийняття та реалізація управлінських рішень в системі автосервісу
10. Організація праці виробничого персоналу сфери автосервісу
11. Мотивування та стимулювання праці на підприємствах автосервісу

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Значення та завдання менеджменту
2. Види контролю в системі автосервісу.
3. Види конфліктів та управління конфліктною ситуацією.
4. Історія маркетингу і його сучасна концепція.
5. Внутрішньофірмове планування в системі автосервісу.
6. Функція „контроль” в системі автосервісу
7. Мотивація як функція менеджменту
8. Зміст функції „організація”.
9. Змістовні мотиваційні теорії.
10. Зовнішнє середовище організації.
11. Інформаційне забезпечення комунікацій у менеджменті.
12. Інформація в комунікаціях, її види.
13. Історичні етапи розвитку менеджменту.
14. Класифікація маркетингу.
15. Комп’ютерні та інформаційні технології в підвищенні ефективності управлінської діяльності в системі автосервісу.
16. Комунікації ділових партнерів в системі автосервісу.
17. Конкурентоздатність товару.
18. Маркетингова цінова політика.
19. Менеджер, його функції та ролі в організації.
20. Методи встановлення цін в системі автосервісу.
21. Комунікаційні мережі в системі автосервісу.
22. Міжособистісне спілкування в менеджменті.
23. Мотиваційні теорії менеджменту.
24. Наукові підходи до менеджменту.
25. Оптимізація управлінських рішень в системі автосервісу.
26. Організаційні структури управління.
27. Основні засади стратегічного планування.
28. Іноземні системи менеджменту
29. Особливості проведення переговорів з іноземними контрагентами.
30. Теоретичні основи наукової організації управлінської праці в системі автосервісу
31. Підходи до керівництва в системі автосервісу
32. Поняття та характеристика комунікацій.
33. Правове забезпечення управління організацією в Україні.
34. Причини виникнення конфліктів та методи їх розв’язання в системі автосервісу.
35. Процес контролю і техніка його проведення в системі автосервісу.
36. Процесійні мотиваційні теорії.
37. Реклама, її класифікація і види.
38. Стили керівництва.
39. Стреси як об’єкт керівництва
40. Сутність та класифікація методів менеджменту.

41. Сутність та класифікація управлінських рішень.
42. Сутність, основні засади керівництва і лідерства.
43. Сутність, функції і основні категорії маркетингу.
44. Технологія розробки управлінських рішень в системі автосервісу.
45. Характеристика та класифікація функцій менеджменту.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків Б.М., Кузьмін О.Є. Основи менеджменту.– Львів: "Світ", 1995.– 296с.
2. Вачугов Д.Д., Кислякова Н.А. Практикум по менеджменту: деловые игры.– М.: Высшая школа, 1998.– 176с.
3. Гіряк О.М., Лазановський П.П. Менеджмент: теоретичні основи і практикум.– К.: "Магнолія плюс", Львів: "Новий світ-2000", 2003.– 336с.
4. Дмитренко Г.А. Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организаций.–К.: МАУП, 2002.– 192с.
5. Казанцев А.К., Подлесных В.И., Серова Л.С. Практический менеджмент. – М.:ИНФРА-М,1998.– 367с.
6. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1990.– 672с.
7. Кредісов А.І., Панченко Є.Г., Кредісов В.А. Менеджмент для керівників.– К.: Т-во "Знання", 1993.– 556с.
8. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту.– К.: Академвидав, 2003.– 414с.
9. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник.–К.: ТОВ "УВПК", 2001.– 512с.
10. Менеджмент (конспект лекцій в схемах)/Сост. Д.И.Платонов.– М.: Изд-во "ПРИОР", 1999.– 192с.
11. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ.– М.: «Дело», 1992.– 702с.
12. Павленко А.Ф., Войчак А.В. Маркетинг: Підручник.– К.: К.: КНЕУ, 2003.– 246с.
13. Подсолонко О.А. Менеджмент: теорія та практика.– К.: ЦУЛ, 2003.– 370с.
14. Примак Т.О. Маркетинг: Навч. посібник. – К.:МАУП, 2001.– 200с.
15. Сладкевич В.П., Чернявський А.Д. Современный менеджмент (в схемах): Опорный конспект лекций.– К.: МАУП,2000.– 112с.
16. Стадник В.В., Йохна М.А.– Менеджмент: Посібник.– К.: Академвидав, 2003.– 456с.
17. Сухарський В.С. Менеджмент: теорія, методологія, практика– Тернопіль : "Астон", 2002.– 416с.

ПРОГРАМА КУРСУ «ОСНОВИ ВИРОБНИЦТВА (ЕКОНОМІКА І ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА)»

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПІСКА

Мета курсу: полягає в усвідомленні студентами сутності економічного механізму функціонування підприємства; розуміння ефективного використання обмежених ресурсів виробництва; ознайомлення з організацією та управлінням процесами господарювання в сфері виробництва; формування навичок володіння засобами підприємницької діяльності.

Завдання курсу:

- **теоретичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні знати:

- економічні основи функціонування підприємств в умовах ринку;
- чинники, які впливають на ефективність роботи підприємств;
- сутність економічної ефективності виробництва;
- основні напрями використання ресурсів виробництва;
- особливості виробничо-господарської діяльності підприємства;
- специфіку виробничої програми підприємства;
- сутність основних фондів та оборотних коштів підприємства;
- особливості організації заробітної платні;
- загальні принципи, методи раціональної організації та системні положення створення та розвитку виробничих систем;
- прогресивні методи планування та форми організації виробництва;
- шляхи формування прибутку підприємства;
- сутність витрат виробництва та механізм формування собівартості продукції;
- особливості виробничих та технологічних процесів, організаційних типів виробництва.

- **практичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні вміти:

- досліджувати та аналізувати зовнішнє середовище підприємства;
- розраховувати собівартість продукції;
- аналізувати і оцінювати ефективність управлінських та організаційних рішень;
- адаптуватися в умовах ринкової економіки за рахунок формування економічної та правової культури;
- володіти методами аналізу виробничо-господарської діяльності та раціональної організації виробничого процесу;
- знаходити і використовувати внутрішні виробничі резерви;
- оцінювати діяльність підприємства з економічної точки зору;
- планувати здійснення виробничого процесу в часі.

ЗМІСТ КУРСУ:

Тема 1. Організаційні основи виробництва

Сутність і суспільне значення виробництва. Історія розвитку теорії та практики організації виробництва. Виробництво як відкрита система. Сутність і суспільне значення виробництва. Історія розвитку теорії та практики організації виробництва. Виробництво як відкрита система Організаційні основи виробничих систем. Підприємство — складна виробнича система. Технологія і виробничий процес. Принципи раціональної організації виробничого процесу. Планування виробничого процесу. Організаційні типи виробництва. Показники використання ресурсів виробництва.

Тема 2. Виробнича програма підприємства.

Виробнича програма підприємства – поняття та структура. Порядок розроблення виробничої програми підприємства. Зміст розроблення виробничої програми підрозділів підприємства. Виробничі потужності, виробничі фонди і ефективність їх використання. Планування випуску продукції. Життєвий цикл продукції.

Тема 3. Організація виробничого процесу в просторі та часі

Просторові зв'язки у виробничому процесі. Виробнича структура та її види. Просторове розташування підприємства. Виробничий цикл.

Розрахунок тривалості виробничого циклу простого процесу. Визначення виробничого циклу складного процесу. Положення та принципи формування організаційного проекту виробництва

Тема 4. Організація допоміжних та обслуговуючих виробництв

Виробнича інфраструктура. Забезпечення виробництва технологічним оснащенням. Ремонтне обслуговування устаткування. Енергетичне забезпечення виробництва.

Організація обслуговуючих господарств: транспортне та матеріальне обслуговування виробництва.

Тема 5. Основні та оборотні фонди підприємства.

Загальна характеристика основних фондів підприємства. Класифікація і структура основних фондів. Облік та оцінка основних виробничих фондів. Знос та амортизація основних фондів. Відтворення основних фондів підприємства.

Система показників ефективності використання основних фондів. Шляхи підвищення ефективності використання основних фондів.

Нематеріальні ресурси та активи підприємства. Шляхи їх ефективного використання.

Економічна суть, структура оборотних фондів і оборотних засобів підприємства. Оборотність оборотних засобів підприємства, показники оборотності. Елементи, які входять до складу оборотних фондів підприємства. Показники оцінки ефективності використання оборотних коштів підприємства.

Проблеми підвищення ефективності використання оборотних коштів на підприємствах України. Нормування оборотних засобів підприємства. Показники використання оборотних засобів підприємства та шляхи їх поліпшення.

Тема 6. Організація трудових процесів і робочих місць. Продуктивність праці.

Трудовий і виробничий процес. Організація праці та її форми. Організація і обслуговування робочих місць. Вимірювання праці. Аналіз трудових процесів і затрат робочого часу. Визначення норм праці.

Продуктивність праці: економічна суть і методи вимірювання. Планування зростання продуктивності праці за техніко-економічними чинниками. Баланс робочого часу середньооблікового працівника. Визначення чисельності працюючих на підприємстві. Чинники підвищення продуктивності праці.

Тема 7. Організація заробітної платні.

Поняття, види та принципи оплати праці. Тарифна система оплати праці. Форми і системи заробітної плати. Формування фонду оплати праці. Змішані форми і системи оплати праці. Система доплат, надбавок та премій працівникам. Мотивація оплати праці на підприємстві.

Тема 8. Формування собівартості продукції.

Поняття витрат та собівартості продукції. Класифікація витрат і структура собівартості. Витрати, які входять до собівартості продукції. Планування собівартості продукції підприємства. Методи визначення собівартості продукції. Калькуляція собівартості. Джерела і шляхи зниження собівартості продукції.

Тема 9. Прибуток і рентабельність.

Економічна сутність доходу підприємства. Виручка від реалізації продукції. Економічна суть і види прибутку підприємства. Розрахунок і використання прибутку підприємства. Поняття і показники рентабельності виробництва. Методи розрахунку рентабельності. Оцінка та шляхи забезпечення фінансової стійкості підприємства. Поняття дисконтування витрат, доходів, інвестицій.

Тема 10. Ціноутворення на підприємстві

Поняття і види цін на продукцію підприємства. Методи ціноутворення в умовах ринку. Формування цін.

Ціна і якість. Якість продукції (послуг). Конкурентоспроможність продукції. Як важливий чинник ціноутворення.

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

1. Основні засоби: структура, вартісна оцінка, показники динаміки та ефективності використання, амортизація основних засобів
2. Оборотні засоби: склад, структура, ефективність використання
3. Розрахунок чисельності працюючих та фонду оплати праці
4. Розрахунок собівартості продукції зварювального виробництва
5. Фінансові результати діяльності підприємства
6. Виробничої програми підприємства та її ресурсне забезпечення
7. Визначення організаційного типу виробництва
8. Розрахунок тривалості виробничого циклу простого процесу

9. Оцінка економічної ефективності капіталовкладень та інвестиційних проектів
10. Організація допоміжних та обслуговуючих виробництв

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Сутність і суспільне значення виробництва.
2. Виробництво як відкрита система.
3. Сутність і суспільне значення виробництва.
4. Історія розвитку теорії та практики організації виробництва.
5. Виробництво як відкрита система
6. Організаційні основи виробничих систем.
7. Підприємство — складна виробнича система.
8. Технологія і виробничий процес.
9. Принципи раціональної організації виробничого процесу.
10. Планування виробничого процесу.
11. Організаційні типи виробництва
12. Загальна характеристика основних фондів підприємства.
13. Класифікація і структура основних фондів.
14. Облік та оцінка основних виробничих фондів.
15. Знос та амортизація основних фондів.
16. Відтворення основних фондів підприємства.
17. Система показників ефективності використання основних фондів.
18. Шляхи підвищення ефективності використання основних фондів.
19. Нематеріальні ресурси та активи підприємства.
20. Шляхи їх ефективного використання.
21. Економічна суть, структура оборотних фондів і оборотних засобів підприємства.
22. Оборотність оборотних засобів підприємства, показники оборотності.
23. Елементи, які входять до складу оборотних фондів підприємства
24. Показники оцінки ефективності використання оборотних коштів підприємства.
25. Проблеми підвищення ефективності використання оборотних коштів на підприємствах України.
26. Нормування оборотних засобів підприємства.
27. Показники використання оборотних засобів підприємства та шляхи їх поліпшення.
28. Трудовий і виробничий процеси.
29. Організація праці та її форми.
30. Організація і обслуговування робочих місць.
31. Вимірювання праці.
32. Аналіз трудових процесів і затрат робочого часу.
33. Визначення норм праці.
34. Продуктивність праці: економічна суть і методи вимірювання.

35. Планування зростання продуктивності праці за техніко-економічними чинниками.
36. Баланс робочого часу середньооблікового працівника.
37. Визначення чисельності працюючих на підприємстві.
38. Чинники підвищення продуктивності праці.
39. Поняття, види та принципи оплати праці.
40. Тарифна система оплати праці.
41. Форми і системи заробітної плати.
42. Формування фонду оплати праці.
43. Змішані форми і системи оплати праці.
44. Система доплат, надбавок та премій працівникам.
45. Мотивація оплати праці на підприємстві.
46. Поняття витрат та собівартості продукції.
47. Класифікація витрат і структура собівартості.
48. Витрати, які входять до собівартості продукції.
49. Планування собівартості продукції підприємства.
50. Методи визначення собівартості продукції.
51. Калькуляція собівартості.
52. Джерела і шляхи зниження собівартості продукції.
53. Поняття і види цін на продукцію підприємства.
54. Методи ціноутворення в умовах ринку. Формування цін.
55. Ціна і якість. Якість продукції (послуг).
56. Конкурентоспроможність продукції.
57. Економічна сутність доходу підприємства.
58. Виручка від реалізації продукції.
59. Економічна суть і види прибутку підприємства.
60. Розрахунок і використання прибутку підприємства.
61. Поняття і показники рентабельності виробництва.
62. Методи розрахунку рентабельності.
63. Оцінка та шляхи забезпечення фінансової стійкості підприємства.
64. Виробнича програма підприємства – поняття, структура та порядок розроблення.
65. Зміст розроблення виробничої програми підрозділів підприємства.
66. Виробничі потужності, виробничі фонди і ефективність їх використання.
67. Планування випуску продукції. Життєвий цикл продукції.
68. Просторові зв'язки у виробничому процесі.
69. Виробнича структура та її види.
70. Просторове розташування підприємства. Виробничий цикл.
71. Розрахунок тривалості виробничого циклу простого процесу.
72. Визначення виробничого циклу складного процесу.
73. Положення та принципи формування організаційного проекту виробництва
74. Виробнича інфраструктура.
75. Забезпечення виробництва технологічним оснащенням.
76. Ремонтне обслуговування устаткування.
77. Енергетичне забезпечення виробництва.

78. Організація обслуговуючих господарств.
79. Показники використання ресурсів виробництва.
80. Поняття дисконтування витрат, доходів, інвестицій.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Р.Н., Ткаченко О.В. Економіка підприємства – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 288 с
1. Афанасьєв М.В. Економіка підприємства: Навч.-метод. посібник для самост. вивчення дисципліни. – Харків: ІНЖЕКТ, 2003. – 410 с.
2. Бандурка О. М. Основи економічної безпеки / О. М. Бандурка, В. Є. Духов, К. Я. Петрова, І. М. Червяков.- Х.: Вид-во НУВС, 2003. - 236 с.
3. Бойчик І.М. Економіка підприємства: Навчальний посібник. – Видавництво 2-ге, доповнене і перероблене. – К.: Атака, 2006. - 414 с.
4. Васильков В. Г. Організація виробництва: Навч. посібник. / В. Г. Васильков – К.: КНЕУ, 2003. – 524 с.
5. Гетьман О.О. Економіка підприємства: Навч. посіб. для студентів вузів - К.: ЦНЛ, 2006. - 488с.
6. Економіка підприємства: Підручник / За заг. ред. С.Ф. Покропивного. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: КНЕУ, 2000. – 528 с.
7. Економіка підприємства: Навч. посіб. / За ред. А.В. Шегди. – К.: Знання, 2005. – 431 с.
8. Єгунов Ю.А. Організація виробництва на промисловому підприємстві - К.: ЦНЛ, 2006. – 488 с.
9. Курочкин А.С. Организация производства: Учеб пособие. – К.: МАУП, 2001. – с.216
10. Козловський В. О. Організація виробництва. Практикум. Навчальний посібник. Частина 1. / В.О. Козловський, С. В. Козловський. - Вінниця: ВНТУ, 2005. - 154 с.
11. Козловський В. О. Організація виробництва. Практикум. Навчальний посібник. Частина 2. / В.О. Козловський, С. В. Козловський. - Вінниця: ВНТУ, 2005. - 168 с.
12. Організація виробництва: Навч. посіб. / В.О. Онищенко, О.В.Редкін – К.: Лібра, 2005. – 336 с.
13. Основи організації виробництва. Конспект лекцій. / Д.О. Горелов. – Харків: ХНАДУ, 2005. – 120 с.
14. Павленко Н. Організація праці та заробітна плата (практичний посібник). – 2-ге вид., переоб. і доп. – У 2-х томах. Т.1. – Х.: Фактор, 2002. – 244 с.
15. Павленко Н. Організація праці та заробітна плата (практичний посібник). – 2-ге вид., переоб. і доп. – У 2-х томах. Т.2. – Х.: Фактор, 2002. – 248 с.
16. Пасічник В.Г. Організація виробництва: Навч.- метод. посіб. - К.: ЦНЛ, 2005. – 248 с.
17. Петрович Й.М. Організація виробництва: Практикум:-К.: ЦНЛ, 2005.– 336 с.Примак Т.О. Економіка підприємства: Навч.посіб. – К.: Викар, 2003 - 219с.

18. Семенов Г.А. Організація і планування на підприємстві: Навч. посіб. / Семенов Г.А., Станчевський В.К., Панкова М.О., Семенов А.Г., Гребінець К.М. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 528с.
19. Сідун В.А. Економіка підприємства: Навч. посіб. для студентів вузів - К.: ЦНЛ, 2006. – 356с.
20. Стивенсон В. Дж. Управление производством: Пер. с англ. – М.: Лаборатория базовых знаний: БИНОМ, 1998. – 928 с.
21. Тарасюк Т.М. Планування комерційної діяльності. – К.: Думка, 2005. – 217с.
22. Тяч Р.Б., Багрова І.В. Організація виробництва: Навч. посіб. / К.: ЦНЛ, 2005. – 248 с.
23. Фатхутдинов Р.А. Организация производства. Учебник – 2-е изд. – М.: ИНФРА, 2005. – 528 с.

ПРОГРАМА КУРСУ «ІНФРАСТРУКТУРА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета курсу: формування у студентів сучасного економічного мислення та системи соціальних знань у галузі управління сервісною діяльністю підприємств, засвоєння основних теоретичних положень та розуміння сутності інфраструктури сервісної діяльності, її принципів особливостей й навчитися використати сервісні технології по реалізації сервісних послуг; методичного інструментарію аналізу ринкової інфраструктури сфери побутового обслуговування; сучасних методів оцінки та прогнозування розвитку інфраструктури ринку сервісного обслуговування; та опанування необхідними практичними навичками з розробки стратегії розвитку сфери послуг та впливу на попит в сфері послуг; формування комплексу знань по прийняттю управлінських рішень, що мають забезпечувати ефективність використання інфраструктури сервісного обслуговування.

Завдання курсу:

- **теоретичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні знати:
 - методологічні основи забезпечення ефективності інфраструктури;
 - форми та джерела розвитку інфраструктури ринку сервісного обслуговування;
 - організаційно-технічної інфраструктури ринку;
 - суб'єкти та об'єкти ринку послуг;
 - фінансове забезпечення розвитку інфраструктури сервісної діяльності;
 - методичний інструментарій оцінки інфраструктури ринку послуг, впливу різних факторів.
- **практичні:** у результаті вивчення курсу студенти повинні вміти:

- виконувати дослідження, оцінювати та прогнозувати розвиток інфраструктури ринку сфери побутового обслуговування;
- обґрунтовувати підходи до формування стратегії розвитку сфери послуг;
- складати план розвитку інфраструктури сервісної діяльності;
- формувати програми забезпечення інфраструктури сервісної діяльності;
- розробляти напрями політики управління сервісною діяльністю на основі ефективного використання інфраструктури ринку послуг;
- оцінювати та аналізувати динаміку розвитку інфраструктури ринку сфери побутового обслуговування в умовах функціонування в конкурентному середовищі.

ЗМІСТ КУРСУ:

Тема 1. Сутність, значення та зміст інфраструктури.

Інфраструктура як елемент ринкової системи. Місце інфраструктури в системі економічних відносин. Склад інфраструктури як цілісної обслуговуючої системи. Особливості діяльності суб'єктів інфраструктури ринку послуг. Функції інфраструктури.

Тема 2. Складові інфраструктури сервісної діяльності

Галузева структура сфери послуг. Оптова торгівля як елемент в інфраструктурному комплексі ринку. Торгівельно-посередницька та посередницька діяльність на ринку товарів та послуг. Роздрібна торгівля на ринку послуг. Персональний продаж товарів та послуг. Інформаційна й організаційно-комерційна діяльність на ринку послуг. Сутність та характеристику лізингу

Тема 3. Сервісна діяльність як складова частина економіки.

Роль сервісної діяльності в сучасній економіці. Вплив індустріального виробництва на сервісну діяльність. Відмінності праці у сфері сервісу від праці в промисловому виробництві. Визначення поняття "послуга" та основні її особливості. Класифікація і характеристика послуг. Систематизація послуг.

Визначення компонентів сервісної діяльності. Підприємства сфери послуг. Сервісна організація як система. Основні елементи сервісної діяльності. Правове регулювання стосунків в сервісній діяльності. Фактори внутрішнього та зовнішнього середовища на підприємствах сфери послуг.

Визначення потреб та їх закономірності. Графік життєвого циклу послуги. Основні напрями формування потреб населення у послугах. Можливості споживання послуг. Математичний підхід до врівноваження потреб та можливостей споживання.

Тема 4. Особливості організації системи сервісної діяльності

Зміст організації системи сервісної діяльності. Визначення факторів, що впливають на економіку підприємств сфери послуг. Дозвільні документи на

надання послуг. Державне регулювання ринку послуг. Відмітні особливості, характерні для сервісної діяльності країн в XXI столітті.

Стратегічна діяльність на підприємствах сервісної діяльності. Визначення характерних стратегічних орієнтирів. Основні елементи стратегічного вигляду послуг.

Тема 5. Конкурентна стратегія суб'єктів сервісної діяльності

Загальні особливості функціонування ринку послуг. Класифікаційні ознаки структури ринку послуг. Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Основні види конкурентних стратегій. Конкурентна стратегія на ринку послуг. Основні елементи конкурентної стратегії.

Прогнозування як важливий елемент конкурентної стратегії. Прогнозування та прогноз – теоретичні дефініції. Алгоритм розробки прогнозу. Особливості прогнозування. Фактори впливу на вибір методу прогнозування.

Визначення ризику в сервісній діяльності. Типи споживчих ризиків. Шляхи зменшення чи уникнення ризиків в сфері послуг.

Тема 6. Управління попитом та просуванням послуг на ринку

Типові ситуації створення черг. Системи обслуговування та їх класифікація. Категорії споживачів і особливості обслуговування. Структури системи масового обслуговування. Одно канална модель лінії обслуговування. Багатоканальна модель лінії обслуговування. Одно канална система обслуговування.

Коливання попиту на послуги та фактори, що їх пояснюють. Традиційні стратегічні підходи до впливу на попит. Ефективне управління попитом в сервісній діяльності. Стратегії впливу на попит в сфері послуг.

Просування послуг на ринок. Реклама та її види. Роль реклами. Загальна думка або паблік релейшенс. Створення «сильного» бренду. Стимулювання робітників. Навчання персоналу. Напрями просування послуг на ринку.

Тема 7. Характеристика обсягу діяльності на сервісних підприємствах

Теоретичні основи обсягу діяльності. Фактори впливу на зміни і формування обсягу діяльності на підприємствах сфери послуг. Стратегії впливу на обсяг діяльності в сервісній діяльності.

Розробка нової послуги. Прийоми які використовуються при визначенні необхідності розробки нової послуги. Фактори, що визначають потребу у новій послуді.

Тема 8. Цінова політика підприємств сервісної діяльності

Зміст цінової політики. Фактори впливу на ціноутворення послуг. Стратегії ціноутворення. Методи і моделі формування ціни на послуги.

Тема 9. Маркетингові дослідження у сфері послуг

Особливості маркетингових досліджень у сфері послуг. Фактори впливу на розробку стратегії та концепції маркетингу послуг. Вивчення факторів зовнішнього середовища. Складові маркетингових досліджень. Зміст маркетингових досліджень.

Тема 10. Оцінка якості послуг. Управління якістю сервісної діяльності

Фактори що забезпечують необхідність певного рівня якості послуг. Переваги, які забезпечуються за рахунок підвищення якості послуг. Взаємозв'язок основних показників, що впливають на зростання доходів сервісної організації.

Визначення якості послуг. Основні показники оцінки якості послуг. Критерії оцінки якості послуг. Методи оцінки показників якості послуг. Методи розрахунку показників оцінки якості послуг. Моделі оцінки якості послуг.

Принципи та елементи загального управління якістю в сервісній діяльності. Модель невідповідності якості послуг. Основні причини гарантування якості послуг. Роботи та показники, що відображають результати робіт направлених на підвищення ефективності діяльності сфери послуг; оцінка соціального ефекту; оцінка економічного ефекту.

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

1. Ринок послуг та засади його функціонування
2. Інфраструктурний комплекс ринку
3. Інфраструктура ринку послуг
4. Особливості інфраструктури ринку послуг
5. Параметри й індикатори аналізу ринкової інфраструктури сфери послуг
6. Формування економічного середовища сфери послуг як основи підвищення ефективності її інфраструктури
7. Споживчі ризики в сервісній діяльності
8. Конкурентна стратегія суб'єктів сервісної діяльності
9. Визначення обсягу діяльності на підприємствах сфери послуг
10. Поняття і суть бізнес-планування сервісної діяльності
11. Прогнозування попиту в сервісній діяльності
12. Стратегія впливу на попит в сервісній діяльності
13. Управління попитом в чергах. Модель масового обслуговування
14. Методи оцінки якості послуг
15. Управління якістю сервісної діяльності.
16. Оцінка ефективності підвищення якості послуг
17. Маркетингові дослідження у сфері послуг
18. Технологія маркетингових досліджень у сфері послуг
19. Розробка рекомендацій по просуванню послуг на ринку
20. Методи та моделі формування цін в сервісній діяльності

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Склад і структура сфери послуг.
2. Сфера послуг і її трансформація в ринковій економіці.
3. Принципи державної політики у сфері послуг.
4. Зовнішнє і внутрішнє середовище підприємства сфери послуг
5. Сервісна діяльність як складова частина економіки.
6. Особливості формування і закономірності розвитку потреб у послугах
7. Послуга як специфічний продукт.
8. Класифікація і характеристика основних видів сервісних послуг.
9. Відмінності праці у сфері сервісу від праці в промисловому виробництві.
10. Організація обслуговування споживачів.

11. Правове регулювання стосунків в сервісній діяльності.
12. Категорії споживачів і особливості обслуговування.
13. Сервіс і сервісні технології.
14. Концепція управління життєвим циклом послуг.
15. Організаційно-технологічні аспекти сервісу.
16. Маркетинг у сфері сервісу.
17. Конкуренція і комунікації у сфері послуг.
18. Вплив індустріального виробництва на сервісну діяльність.
19. Проблеми якості і безпеки послуг в практиці сучасного сервісу.
20. Управління якістю послуг, контроль стандартів і безпеки обслуговування.
21. Показники ефективності сервісної діяльності організації.
22. Послуги в сучасному суспільстві.
23. Відмітні особливості, характерні для сервісної діяльності країн в ХХІ столітті.
24. Основні етапи реформування радянської сфери послуг
25. Споживчі ризики в сервісній діяльності
26. Конкурентна стратегія суб'єктів сервісної діяльності
27. Сутність, значення та зміст інфраструктури.
28. Інфраструктура як елемент ринкової системи.
29. Місце інфраструктури в системі економічних відносин.
30. Склад інфраструктури як цілісної обслуговуючої системи.
31. Класифікаційні ознаки структури ринку послуг.
32. Характеристика ринку послуг в Україні та інших країнах світу.
33. Особливості діяльності суб'єктів інфраструктури ринку послуг.
34. Функції інфраструктури.
35. Галузева структура сфери послуг
36. Оптова торгівля як елемент в інфраструктурному комплексі ринку
37. Торгівельно-посередницька та посередницька діяльність на ринку товарів та послуг
38. Роздрібна торгівля на ринку послуг
39. Персональний продаж товарів та послуг
40. Інформаційна й організаційно-комерційна діяльність на ринку послуг
41. Сутність та характеристику лізингу

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адамов В. Экономика и статистика фирм// Владимир Адамов/ Изд-во: ФиС, 2003 - 288 с
2. Апопій В.В., Олексик І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг :Навч.посіб. / за редакцією В.В. Апопій. – К.: ВЦ«Академія», 2006.-312 с.
3. Брагин Л.А. Организация коммерческой деятельности / Учебное пособие. – М.: АКАДЕМА, 2003. – 172 с.

4. В поисках души сервиса . 9 факторов стабильного успеха в бизнесе. - Берри Леонард Л. Изд-во: Максимум, 2007, - 304 с.
5. Витерс Дж., Витерман К. Как продать свои услуги. Руководство по маркетингу в сфере услуг для малых предприятий. — М.: Московский Бизнес-Центр, 1998.
6. Вишенка на вашем торте. Сервис, который понравится вашим клиентам - // Крам Томас / Изд-во: Питер, 2012, - 256с.
7. Голуб Л. Социально-экономическая статистика. Учебное пособие для вузов//Л. А. Голуб/ Изд-во: Владос, 2003 г.- 272 с.
8. Горин М.А. Технология розничной продажи товаров и обслуживания покупателей. Учебное пособие. - М., Изд-во МКУ, 2005. – 188 с.
9. Горфинкель В.Я. Анализ хозяйственной деятельности в торговле. – Минск: Высшая школа, 2002. – 452 с.
10. Горфинкель В.Я. Предпринимательство.– М.: Банки и биржи, 2004.–475 с.
11. Дахно І. Міжнародна торгівля // І. Дахно/ Вид-во: ЦУЛ 2007 – 296 с.
12. Заблоцька Р.О. Світовий ринок послуг: Підручник. - К.: Знання України, 2003. - 280 с.
13. Закон України «Про захист прав споживачів.», від 15 грудня 1993 року № 3682-ХІІ
14. Иванов Ю. Экономическая статистика //Ю. Иванов / Изд-во: Инфра-М, 2009 - 736 с.
15. Клиника Мэйно: менеджмент и сервис мирового уровня - Берри Л., Селтман К. Изд-во: Эксмо-Пресс, 2010, - 304 с.
16. Косоруков О.А. Методы количественного анализа в бизнесе. Учебник // О.А. Косоруков/ 2005. – 368 с.
17. Литвинюк А.А. Экстерьер и интерьер магазина – факторы стимулирования сбыта товаров и услуг // Современная торговля. – 2003. - №5. – С. 49 – 54
18. Лучший сервис - это отсутствие сервиса: Как избавить клиента от необходимости обслуживания и сэкономить деньги компании - Прайс Б. Изд-во: Альпина Бизнес Букс, 2010, - 365с.
20. Мазаракі А. А., Ващенко Н. П. Світовий ринок товарів і послуг. — Київ, 1996.
21. Малхотра Н. Маркетинговые исследования и эффективный анализ статистических данных // Нэреш К. Малхотра / Изд-во: ДиаСофт , 2002, - 768 с.
22. Мальський М.З. Міжнародні відносини: Історія. Теорія. Економіка. Право: Навч. посіб. // М.З. Мальський, Ю.М. Мороза // – 463 с.
23. Маркетинговые исследования на практике. Основные методы изучения рынка // Пол Хейг, Ник Хейг, Кэррол-Энн Морган 2005. – 312 с.
24. Маркова В. Д. Маркетинг услуг. — М.: Финансы и статистика. 1996.
25. Міжнародні економічні відносини: Навчальний посібник / Козик В., Панкова Л. 2011,– 469 с.

26. Моменты истины: В сервисе нет мелочей – Карлзон Я. //Изд-во: Альпина Бизнес Букс, 2011, - 168 с.
27. Передрій О.С. Міжнародні економічні відносини: Навч. посіб. Рекомендовано МОН // О.С. Передрій /2008, – 264 с.
28. Правила побутового обслуговування населення. Затверджено Постановою КМУ від 4 червня 1999 р. № 974
29. Пятизвездочный сервис - Майк Хеппел // Изд-во: Баланс Бизнес Букс, 2007, -160 с.
30. Решетняк Е. Современные методы управления предприятиями сферы услуг.-Х.: Фактор, 2008.- 544с.
31. Руднева А. Международная торговля и мировые товарные рынки //Анастасия Руднева /Изд-во: Восток-Запад, 2009, – 288 с.
32. Румянцев А.П., Коваленко Ю.О. Світовий ринок послуг. Навчальний посібник // А.П.Румянцев, Ю.О. Коваленко, 2006. – 456 с.
33. Свобода от приказов и контроля. Путь к эффективному сервису - Седдон Дж. Изд-во: Риа "Стандарты И Качество", 2009, – 232с.
34. Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне. - Байкел Р. Изд-во: Нірро, 2010, - 288 с.
35. Сервисная деятельность. Учебное пособие /Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПбГУАП, 2002.
36. Сервисная деятельность. Учебное пособие /Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПбГУАП, 2002.
37. Системный мониторинг: Глобальное и региональное развитие: Из-во: Книжный дом "ЛИБРОКОМ", 2010, - 296 с.
38. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко: В 4 т. М.: "Кандид", 2000.
39. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учеб.-практич. пособие / В.Г. Федцов. – М.: ПРИОР, 2001.
40. Хаксвер К. Управление и организация в сфере услуг / Пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
41. Челенков А.П. Управление качеством сервисных продуктов // Маркетинг, - 2004. - №2. – С.115-123.
42. Ян Элвуд. 100 приемов эффективного сервисного обслуживания. –С.-Пб.: Питер, 2003. – 188 с.

ПРОГРАМА КУРСУ «БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета курсу: формування у студентів знань, вмінь та навичок з бізнес-планування відповідно з навчальною програмою; розвиток творчих здібностей студентів; формування у студентів вмінь планувати свою роботу, аналізувати та використовувати інформацію для планування; виховання сумлінного ставлення до праці, працелюбності та дбайливості; розвиток самоконтролю та самооцінки.

Завдання курсу:

- **теоретичні:** в результаті вивчення курсу студенти повинні знати:

- сутність, функції, структура і форми підприємств.
- класифікацію підприємств.
- чинники зовнішнього середовища функціонування підприємства.
- сутність побутового обслуговування.
- сутність, особливості та етапи планування.
- основні принципи та види планування.
- рівні та механізм планування.
- Формування, класифікація та механізм вироблення системи цілей підприємства.
- сутність місії та стратегії сервісного підприємства.
- методи планування.
- сутність та передумови стратегічного планування.
- структуру стратегічного плану. Поняття стратегії
- класифікацію стратегій сервісного підприємства.
- основні види стратегій.
- основні чинники вибору стратегії організації.
- види управлінської діяльності в процесі стратегічного планування.
- поняття, зміст та напрямки бізнес-планування.
- економічні ризики в підприємницькій діяльності.
- поняття бізнес-плану й бізнес планування.
- основні етапи розробки, особливості й обсяги бізнес-планів.
- основні види бізнес-планів.
- структуру бізнес-плану.

- **практичні:** у результаті вивчення курсу студенти повинні вміти:

- характеризувати стан підприємств побутового обслуговування
- визначати місце підприємств побутового обслуговування в сучасному суспільстві.
- аналізувати оточуючого середовища сервісного підприємства.
- здійснювати поточне планування.
- аналізувати стратегічні альтернативи

- здійснювати процес стратегічного планування.
- визначати головні елементи стратегічного планування.
- застосовувати методи стратегічного планування.
- розробляти загальні та функціональні стратегії організації.
- оцінювати становище підприємства.
- будувати стратегічний план діяльності підприємства.
- управляти реалізацією стратегічного плану.
- складати план діяльності підприємства .

ЗМІСТ КУРСУ:

РОЗДІЛ 1. ПЛАНУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тема 1. Особливості функціонування підприємства побутового обслуговування

Сутність, функції, структура і форми підприємств. Класифікація підприємств. Зовнішнє середовище функціонування підприємства. Сутність побутового обслуговування. Характеристика підприємств побутового обслуговування Місце підприємств побутового обслуговування в сучасному суспільстві.

Тема 2. Сутність, завдання і принципи планування на підприємствах побутового обслуговування

Сутність планування в організації. Переваги і недоліки планування. Межі планування. Прогнозування розвитку підприємства. Принципи процесу прогнозування. Основні принципи макроекономічного планування. Планування на мікро рівні. Особливості та етапи планування. Рівні та механізм планування.

Принципи планування: основні та специфічні. Координація та інтеграція. Види планування. Тактичне планування. Типова структура тактичних планів підприємства. Формування, класифікація та механізм вироблення системи цілей підприємства. Місія та стратегії сервісного підприємства.

Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства: зовнішній та внутрішній. Поточне планування. Аналіз стратегічних альтернатив: вибір стратегії бізнесу. Складові планів. Методи планування.

Тема 3. Методичні основи планування на підприємстві побутового обслуговування

Методи планування та система методів прогнозування. Класифікація основних методів планування. Джерела інформації для процесу планування. Поняття про «Систему планів компанії». Підходи до внутрішньо фірмового планування. Загально фірмовий план. Короткострокові плани фірми і поточні плани підрозділів. Програми і бізнес-проекти. Фактори впливу на розробку ефективних програм і планів.

Тема 4. Стратегічне планування на підприємстві побутового обслуговування

Поняття стратегії, її елементи та рівні. Сутність, передумови та стадії стратегічного планування. Стратегічний план. Класифікація стратегій сервісного підприємства. Стратегічна піраміда. Основні види стратегій: корпоративні та конкурентні. Основні чинники вибору стратегії організації.

Процес стратегічного планування. Головні елементи стратегічного планування. Методи стратегічного планування. Розроблення загальної стратегії організації. Розроблення функціональних стратегій. Реалізація стратегії. Оцінювання стратегії.

Види управлінської діяльності в процесі стратегічного планування. Оцінка становища підприємства. Розроблення загальної стратегії підприємства побутового обслуговування. Розроблення функціональних стратегій сервісного підприємства. Стратегічний план діяльності підприємства. Оцінювання стратегічного плану. Управління реалізацією стратегічного плану. Проблеми й особливості застосування стратегічного планування у вітчизняному бізнесі.

РОЗДІЛ II. БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тема 1. Характеристика бізнес-планування на підприємствах побутового обслуговування.

Поняття, зміст та напрямки бізнес-планування. Організація процесу бізнес-планування. Економічні ризики в підприємницькій діяльності.

Поняття бізнес-плану й бізнес планування. Мета створення бізнес-плану. Основні етапи розробки, особливості й обсяги бізнес-планів. Основні види бізнес-планів. Бізнес-план як інструмент сервісної діяльності. Мета і призначення бізнес-плану у системі керування підприємством побутового обслуговування.

Тема 2. Структура та зміст бізнес-плану

Структура бізнес-плану. Зміст розділу «Короткий опис можливостей підприємства». Характеристика підприємства. Характеристика продукції (послуг), що виробляється підприємством. Характеристика конкурентного середовища. Аналіз сильних та слабких сторін (SWOT-аналіз). Визначення найбільш конкурентоспроможного товару.

Тема 3. Технологія складання бізнес-плану

Визначення і обґрунтування основної мети і вихідних з неї завдань підприємства. Оформлення поставленого завдання, установлення конкретних показників і завдань для виконавців. Деталізація завдання за видами й обсягами робіт, конкретними робочими місцями і строками виконання. Детальні розрахунки витрат й одержуваних результатів на весь період планування.

Складання плану діяльності підприємства : плану виробництва й реалізації продукції; плану матеріально-технічного забезпечення; плану по кадрам і заробітній платі; перспективного плану по новій техніці й капітальних вкладеннях; фінансового плану.

Тема 4. Специфіка основних видів бізнес-планів підприємств побутового обслуговування.

Бізнес-план фінансового оздоровлення підприємства. Бізнес-план реорганізації підприємства. Бізнес-план інноваційного проекту. Бізнес-план диверсифікації діяльності підприємства.

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

1. Розрахунок виробничого плану виробництва декілька продуктів.
Розрахунок крапки беззбитковості
2. Планування випуску продукту
3. Планування показників з поділом витрат на постійні і змінні й аналізом чутливості планових показників
4. Визначення релевантних показників і рішення про ціну реалізації товару
Оптимальна виробнича програма й обмежуючі фактори
5. Оцінка запасів, калькуляція оптимального розміру замовлень
6. Різні методи калькуляції
7. Покупка і продаж, оцінка запасів матеріалів
8. Розробка резюме та аналіз ринкової ситуації
9. Характеристика конкурентного середовища
10. Розробка виробничого плану
11. Розробка фінансового стану та визначення ризиків і гарантій
12. Систематизація інформації та оформлення бізнес-плану

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Планування в організації. Переваги і недоліки планування. Межі планування.
2. Основні принципи макроекономічного планування. Планування на мікрорівні.
3. Прогнозування розвитку підприємства.
4. Принципи процесу прогнозування. Принципи планування: основні та специфічні. Координація та інтеграція.
5. Види планування. Тактичне планування. Типова структура тактичних планів підприємства.
6. Методи планування та система методів прогнозування.
7. Класифікація основних методів планування.
8. Джерела інформації для процесу планування.
9. Поняття про «Систему планів компанії».
10. Підходи до внутрішньо фірмового планування.
11. Загально фірмовий план. Короткострокові плани фірми і поточні плани підрозділів.
12. Програми і бізнес-проекти. Фактори впливу на розробку ефективних програм і планів.
13. Поняття стратегії, її елементи та рівні.
14. Сутність, передумови та стадії стратегічного планування.
15. Стратегічний план.
16. Класифікація стратегій сервісного підприємства. Стратегічна піраміда.
17. Основні види стратегій: корпоративні та конкурентні.
18. Основні чинники вибору стратегії організації.
19. Процес стратегічного планування.

20. Головні елементи та методи стратегічного планування.
21. Розроблення загальної стратегії організації.
22. Розроблення функціональних стратегій.
23. Реалізація стратегії. Оцінювання стратегії.
24. Сутність, функції, структура і форми підприємств.
25. Класифікація підприємств.
26. Зовнішнє середовище функціонування підприємства.
27. Сутність побутового обслуговування.
28. Характеристика підприємств побутового обслуговування
29. Місце підприємств побутового обслуговування в сучасному суспільстві.
30. Сутність, особливості та етапи планування.
31. Основні принципи та види планування.
32. Рівні та механізм планування.
33. Формування, класифікація та механізм вироблення системи цілей підприємства.
34. Місія та стратегії сервісного підприємства.
35. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства: зовнішній та внутрішній.
36. Поточне планування.
37. Аналіз стратегічних альтернатив: вибір стратегії бізнесу.
38. Складові планів.
39. Методи планування.
40. Види управлінської діяльності в процесі стратегічного планування.
41. Оцінка становища підприємства.
42. Розроблення загальної стратегії підприємства побутового обслуговування.
43. Розроблення функціональних стратегій сервісного підприємства.
44. Стратегічний план діяльності підприємства.
45. Оцінювання стратегічного плану.
46. Управління реалізацією стратегічного плану.
47. Проблеми й особливості застосування стратегічного планування у вітчизняному бізнесі.
48. Поняття бізнес-плану й бізнес планування.
49. Мета створення бізнес-плану.
50. Основні етапи розробки, особливості й обсяги бізнес-планів.
51. Основні види бізнес-планів.
52. Визначення і обґрунтування основної мети і вихідних з неї завдань підприємства.
53. Складання плану діяльності підприємства
54. Структура бізнес-плану.
55. Зміст розділу «Короткий опис можливостей підприємства».
56. Характеристика підприємства.
57. Характеристика продукції (послуг), що виробляється підприємством.
58. Характеристика конкурентного середовища.
59. Аналіз сильних та слабких сторін (SWOT-аналіз).
60. Визначення найбільш конкурентоспроможного товару.

61. Бізнес-план фінансового оздоровлення підприємства.
62. Бізнес-план реорганізації підприємства.
63. Бізнес-план інноваційного проекту.
64. Бізнес-план диверсифікації діяльності підприємства.
65. Поняття, зміст та напрямки бізнес-планування.
66. Організація процесу бізнес-планування.
67. Економічні ризики в підприємницькій діяльності.
68. Бізнес-план як інструмент сервісної діяльності.
69. Мета і призначення бізнес-плану у системі керування підприємством побутового обслуговування.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акіліна О.В., Пасічник В.Г. основи підприємництва (навч.-метод.комплекс). Навч. посібник. –К.- ЦНЛ, 2006. -176с.
2. Беренс В., Хавранек П. М. Руководство по оценке эффективности инвестиций: Пер. с англ. — М.: Интерэксперт: Инфра-М, 1995. — 528 с.
3. Бізнес-план: технологія розробки та обґрунтування: Навч. посібник. — Вид. 2-ге, доп. / С. Ф. Покропивний, С. М. Соболев, Г. О. Швиданенко, О. Г. Дерев'яно. — К.: КНЕУ, 2002. — 379 с.
4. Варналій З.С. Основи підприємництва: Навч. посібник.— К.: Знання-Прес, 2002. — 239 с.
5. Вест А. Бизнес-план: Учеб. — практ. пособие: Пер. с англ. / А. Вест. — 3-е изд., — М.: Проспект, 2004. — 232 с.
6. Галенко В. П. Бизнес-планирование: Создание успешного бизнеса на предприятии / В. П. Галенко, Г. П. Самарина, О. А. Страхова. — СПб.: Питер, 2004. — 383 с. — (Теория и практика менеджмента).
7. Зигель Эрик С., Шульц Лорен А., Форд Брайен Л., Карни Дэвид С. Пособие ЭРНСТ энд ЯНГ. Составление бизнес-плана / Пер. с англ. — 2-е изд. — М.: Джон Уайлн энд Санз, 1994. — 224 с.
8. Клименюк Н. Н., Голованенко Н. В. Как разработать бизнес-план: Учеб. пособие. — К.: Просвіта, 1999. — 194 с.
9. Ковелло Дж., Хейзелгрэн Б. Дж. Бизнес-планы: Полное справочное руководство: Пер. с англ. — М.: БИНОМ, 1998. — 352 с.
10. Козловський В.О., Погріщук Б.В. Основи підприємництва. Практикум: Навчальний посібник. Видання 5-е, доповн. та переробл. — Тернопіль: ТоОВ „Терно-Граф”, 2005. — 297 с.
11. Козловський В.О., Лесько О.Й. Бізнес-планування. Навчальний посібник — Вінниця: ВНТУ, 2005. — 189 с.
12. Покропивний С. Ф., Соболев С. М., Швиданенко Г. О. Бізнес-план: технологія розробки і обґрунтування: Навч. — метод. посібник для самостійного вивчення дисципліни. — К.: КНЕУ, 2001.
13. Финансовый бизнес-план: Учеб. пособие для студ. экон. спец. / Под ред. В. М. Попова. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 480 с.

14. Хизрич Р., Питерс М. Предпринимательство, или как завести собственное дело и добиться успеха: Вып. 2: Создание и развитие нового предприятия / Пер. с англ.; Общ. ред. В. С. Загашвили. — М.: Прогресс, 1992. — 256 с.
15. Хизрич Р., Питерс М. Предпринимательство, или как завести собственное дело и добиться успеха: Вып. 3: Финансирование нового предприятия / Пер. с англ.; Общ. ред. В. С. Загашвили. — М.: Прогресс, 1993. — 192 с.

ЗМІСТ

Програма курсу «Економіка сільськогосподарського виробництва, маркетинг».....	3
Програма курсу «Виробничий менеджмент»	11
Програма курсу «Менеджмент в системі автосервісу»	18
Програма курсу «Основи виробництва (економіка і організація виробництва)»	26
Програма курсу «Інфраструктура сервісної діяльності»	32
Програма курсу «Бізнес-планування на підприємствах побутового обслуговування»	39

Навчально-методичне видання

Ковальська Н. М.

**ПРОГРАМИ ДИСЦИПЛІН ЕКОНОМІЧНОГО НАПРЯМКУ ДЛЯ СТУДЕНТІВ
ФАКУЛЬТЕТУ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Технічний редактор Вишемирська С.В.
Відповідальний за випуск Ковальська Н.М.

Підписано до друку 30.08.2016. Формат 60x84/16
Папір офсетний. Друк різнографія. Гарнітура Times New Roman.
Умовн.друк.арк.2,69. Наклад 100.
Замовлення №380.

Книжкове видавництво ПП Вишемирський В. С.
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб'єктів видавничої справи: серія ХС № 48 від 14.04.2005 р.
видано Управлінням у справах преси та інформації.
Адреса: 73000, Україна, м. Херсон, вул. Соборна, 2,
тел. (050) 133-10-13, e-mail: yvs2001@inbox.ru, vish_sveta@rambler.ru