

Міністерство освіти і науки  
Львівський національний університет імені Івана Франка

**Ольга ЧЕРВОНА**

**ПІДПРИЄМНИЦТВО У СФЕРІ ПОСЛУГ**

**Методичні рекомендації для самостійної роботи  
студентів спеціальності  
076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність**



Львів 2022

*Рекомендовано до друку*  
кафедрою економіки підприємства  
Львівського національного університету імені Івана Франка  
(протокол № 1 від 30 серпня 2022 року)

Рецензенти:

Урба Світлана Іванівна - доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємства Львівського національного університету імені Івана Франка

Сенишин Оксана Степанівна - доктор економічних наук, професор, професор кафедри менеджменту Львівського національного університету імені Івана Франка

Червона О.Ю. Підприємництво у сфері послуг: Медодичні рекомендації для самостійної роботи студентів спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 32 с.

© Червона О.Ю. 2022

## ЗМІСТ

Передмова	4
Тема 1. Сфера послуг в сучасній економічній системі	6
Тема 2. Основні види послуг	7
Тема 3. Ринок послуг	9
Тема 4. Менеджмент у сфері послуг	11
Тема 5. Планування діяльності сервісного підприємства. Стратегічне планування у сфері послуг	12
Тема 6. Управління персоналом зайнятим у сфері послуг.	14
Тема 7. Маркетинг у сервісному підприємстві	15
Тема 8. Оцінка особливостей організації підприємництва у різних видах сфери послуг в Україні. Культура сервісного підприємства.	17
<b>Тести</b>	19
<b>Варіанти тем наукових рефератів</b>	27
<b>Перелік питань для підготовки до заліку</b>	28
<b>Література для вивчення дисципліни</b>	30

## ПЕРЕДМОВА

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Підприємництво у сфері послуг» є формування у студентів комплексу спеціальних теоретичних та практичних навичок щодо: питань функціонування і розвитку підприємства в сфері послуг; особливостей менеджменту і маркетингу у даній сфері; дослідження середовища функціонування, конкуренції та специфіки видів підприємницької діяльності у сфері послуг; етичних і культурних основ сервісного бізнесу.

**Основними завданнями** дисципліни є:

- вивчення основних теоретико-методичних засад ведення бізнесу у сфері послуг;
- розкриття сутності та специфіки основних видів послуг у підприємстві;
- оволодіння новітніми управлінськими підходами та стратегіями управління,
- застосування сучасних науково-технічних досягнень в процесі оцінки особливостей та у процесі ведення підприємництва в сфері послуг;
- освоєння сучасних методів управління персоналом сервісного підприємства та маркетинговою діяльністю у сфері послуг;
- оволодіння основами та особливостями ділової етики та корпоративної культури у сфері надання послуг.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 1. Здатність розробляти та реалізовувати стратегію розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур.

СК 2. . Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

Згідно з вимогами освітньої програми після завершення курсу студенти повинні:

**знати:**

- основні теоретико-методичні засади підприємництва у сфері послуг;
- сутність і специфіку видів послуг;
- особливості ринку послуг України;
- сутність менеджменту у сфері послуг;
- особливості планування, в т.ч. стратегічного планування у сфері послуг;

- організацію маркетингової діяльності сервісного підприємства;
- управління персоналом зайнятим у сфері послуг;
- основи культури сервісного підприємства.

**вміти:**

- визначати особливості функціонування бізнесу сфери послуг;
- формувати систему управління на підприємствах сфери послуг;
- оцінювати особливості діяльності окремих видів підприємств сфери послуг;
- розробляти маркетингові заходи для просування послуг сервісних підприємств;
- формувати основи управління персоналом у сфері послуг;
- розробляти заходи культури обслуговування на сервісних підприємств.

Програмні результати навчання:

ПРН 3. Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.

ПРН 7. Визначати та впроваджувати стратегічні плани розвитку суб'єктів господарювання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

ПРН 8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

ПРН 9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

## Тема 1.Сфера послуг у сучасній економічній системі

Роль сфери послуг в економіці країни. Основні тенденції щодо взаємодії матеріального виробництва і сфери послуг. Загальноекономічні причини стрімкого розвитку сфери послуг. Зміни в домогосподарствах, що відіграють роль у динамічному розвитку сфери послуг. Види та функції сфери послуг.

Поняття і сутність послуги. Особливості послуг як специфічного товару, що має ряд характеристик, які відрізняють послуги від товарів матеріальних. Стандарт обслуговування.

### Основні поняття і терміни

- Сфера послуг
- загальноекономічні причини стрімкого розвитку сфери
- сфера послуг матеріального виробництва
- сфера послуг духовного життя
- послуги у соціальній сфері
- економічні функції сфери послуг
- соціальні функції сфери послуг
- послуга як невидимий товар
- попит на послуги
- неможливість зберігати послугу
- невідчутність послуг
- невідокремленість послуг від споживача, виробника
- розширення сфери послуг як атрибуту суспільства

### Питання для самоконтролю

1. Яка економічна суть поняття «сфера послуг»?
2. Охарактеризуйте основні тенденції щодо взаємодії матеріального виробництва і сфери послуг.
3. Поясніть, чому у довготривалому періоді розвиток матеріального виробництва залежить від якості функціонування сфери послуг?
4. Розкрийте сутність загальноекономічних причин стрімкого розвитку сфери послуг.
5. Які зміни в домогосподарствах мають вплив на динамічний розвиток сфери послуг?
6. Охарактеризуйте економічні функції сфери послуг.
7. Дайте характеристику соціальних функцій сфери послуг.
8. Наведіть базові підходи до визначення поняття «послуга».
9. Що включає в себе характеристика послуг, як специфічного товару?

10. В чому особливість невідчутності послуг?
11. Окресліть особливість невіддільності виробництва і споживання послуг.
12. Охарактеризуйте мінливість послуг.
13. Чому виникає потреба формування стандарту обслуговування.
14. Що таке стандарт обслуговування?
15. Основні аспекти сучасних правил обслуговування клієнтів.

### **Рекомендована література:**

1. Колот В.М. Підприємництво: Навчально-метод. посіб. для сам. вивч. дисц./ В.М.Колот, О.В.Щербіна. К.: КНЕУ, 2003. 160 с.
2. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту. К.: Академвидав, 2003. 416с.
3. Орлова К. Є. Управління бізнесом : підручник [Електронне видання] / К. Є. Орлова. Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2019. 319 с.
4. Основи бізнесу: Навчальний посібник / Я.С. Ларина, СВ. Мочерний та ін. - К: Видавничий центр «Академія», 2009. 383 с.
5. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів. К.: КНТ, 2007. 457 с.

## **Тема 2. Характеристика основних видів послуг**

Класифікація послуг. Відчутні, невідчутні послуги. Прості та складні послуги. Послуги, скеровані на виробниче споживання (транспортне перевезення вантажів, інжиніринг та ін.) та на особисте споживання (туризм, готельний сервіс та ін.). За роллю у суспільстві та в інфраструктурі економіки: послуги, які задовольняють споживчі потреби населення (побутові послуги, послуги охорони здоров'я та ін.); послуги, які мають інфраструктурний характер (фінансові, торгово-посередницькі послуги, франчайзинг та ін.). За масовістю клієнтури - індивідуальні послуги (індивідуальне пошиття взуття, одягу та ін.), групові (послуги надаються одночасно певній групі споживачів, поєднаних випадковим чином - інформаційно-консультативні послуги), масові послуги (послуги громадського харчування, зв'язку та ін.). За матеріаломісткістю послуг - матеріальні послуги, які здебільшого мають речовинний характер (інженерно-технічні, житлово-комунальні та ін.); нематеріальні послуги, які характеризуються виконанням інтелектуальних дій (інформаційно-консультаційні послуги, послуги освіти).

Торговельні послуги. Побутові послуги. Соціально-культурні послуги.

Транспортні послуги. Послуги зв'язку. Житлово-комунальні послуги. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги.

### Основні поняття і терміни

- Відчутні дії, спрямовані на тіло людини
- . відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти
- невідчутні дії, спрямовані на свідомість людини
- невідчутні дії з невідчутними активами
- прості, складні послуги
- послуги, скеровані на виробниче споживання
- послуги, скеровані на особисте споживання
- послуги, які задовольняють споживчі потреби населення
- індивідуальні, групові та масові послуги
- матеріальні та нематеріальні послуги
- послуги, що потребують праці висококваліфікованих фахівців
- супутні послуги, які доповнюють набір основних послуг
- виробничі послуги
- професійні послуги;
- суспільні послуги;
- торговельні послуги
- побутові послуги
- соціально-культурні послуги
- житлово комунальні послуг
- транспортні послуги

### Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте класифікацію послуг на відчутні та невідчутні.
2. Як послуги поділяють на прості та складні?
3. Дайте характеристику класифікації послуг за їх місцем у суспільному виробництві.
4. Розкрийте особливості поділу послуг за роллю у суспільстві та в інфраструктурі економіки.
5. Визначте як поділяються послуги за масовістю клієнтури?
6. Дайте характеристику класифікації послуг за комплексністю надання послуг.
7. Як послуги поділяють за призначенням?
8. Охарактеризуйте торговельні послуги.
9. Які існують види посередників та в чому їх відмінності?



10. Охарактеризуйте побутові послуги.
11. Окресліть особливості соціально-культурних послуг.
12. Проаналізуйте транспортні послуги.
13. Охарактеризуйте послуги зв'язку.
14. Які особливості житлово-комунальних послуг.
15. Визначте інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги.

### **Рекомендована література:**

1. Говорушко Т. А. Страхові послуги. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 376 с.
2. Данилишин Б.М., Куценко В.І. Остафійчук Я.В. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Рада по вивченні продуктивних сил України, НАН України. К.: ЗАТ «Ніч лава», 2005. 328 с.
3. Добрава Н.В., Осипова М.М., Бондаренко М.О. Основи бізнесу: навч. посібник. Одеса, 2018. 305 с.
4. Слав'юк Н. Р. Ринок фінансових послуг : навчальний посібник / Н. Р. Слав'юк, С. В. Глущенко ; Національний університет "Києво-Могилянська академія". - Київ : НаУКМА, 2022. - 205 с.
5. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів. К.: КНТ, 2007. 457 с.
6. Перебийніс В.І., Болдирєва Л.М., Перебийніс О.В. Транспортний менеджмент — Монографія. — Полтава: РВВ ПУСКУ, 2009. — 201 с
7. Юрко, І.В. Торговельне підприємство: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 232 с.

### **Тема 3. Ринок послуг**

Теоретичні засади функціонування ринку послуг. Фактори швидкого розвитку і розширення ринку послуг. Класифікація ринку послуг за критеріями: види послуг, механізм функціонування, структура, рівень насиченості. Функції ринку послуг. Ризики на ринку послуг.

Особливості ринку послуг. Головні відмінності ринку послуг від ринку товарів. Компактний та дисперсний види ринків.

Інфраструктура ринку послуг. Класифікація інфраструктури ринку послуг залежно від об'єктів обслуговування, рівня функціонування, співвідношення розвитку основного виробництва та інфраструктури. Функції інфраструктури ринку послуг.

Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України. Тенденції

ринку послуг в Україні. Економіко-правове регулювання діяльності у сфері послуг.

### **Основні поняття і терміни**

- Ринок послуг
- фактори впливу на розвиток ринку послуг
- класифікація ринку послуг за видами послуг
- поділ ринку послуг у просторовому відношенні
- поділ ринку послуг за механізмом функціонування
- рівень насиченості ринку послуг
- структура ринку послуг
- функції ринку послуг
- ризики на ринку послуг
- компактний ринку послуг
- дисперсний ринок послуг
- інфраструктура сфери послуг
- види інфраструктури ринку послуг
- функції інфраструктури ринку послуг

### **Питання для самоконтролю**

1. Охарактеризуйте сутність ринку послуг.
2. Назвіть фактори, які сприяли розширенню ринку послуг.
3. Як класифікують ринок послуг за видами послуг?
4. Обґрунтуйте поділ ринку послуг у просторовому відношенні.
5. Як поділяється ринок послуг за механізмом функціонування?
6. Класифікація ринку послуг за рівнем насиченості та структурою.
7. Охарактеризуйте функції ринку послуг.
8. Визначте основні ризики на ринку послуг.
9. Назвіть головні відмінності ринку послуг від товарного ринку.
10. Розкрийте суть компактного ринку послуг.
11. В чому суть дії закону Рейлі?
12. Означте дисперсний ринок послуг.
13. Охарактеризуйте інфраструктуру сфери послуг.
14. Що є функціями інфраструктури ринку послуг?
15. Які види інфраструктури ринку послуг?
16. Назвіть головні елементи інфраструктури ринку послуг.

### **Рекомендована література:**

1. Гайдуцький П. Розвиток підприємництва в Україні. К: Знання-Прес. 2003. - 248 с.

2. Заблоцька Р.О. Світовий ринок послуг: Підручник / КНУ ім. Т.Шевченка. К.: ІМВ, 2005. 280 с.
3. Сотнік І. Підприємництво, торгівля та біржова діяльність : Підручник // І.Сотнік, Л.Таранюк. К.: Університетська книга, 2018. 572 с.
4. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів. К.: КНТ, 2007. 457 с.
5. Економіка платних послуг URL: <http://ebib.pp.ua/ekonomika-platnih-poslug-pidruchnik-onlayn.html>
6. Ринок послуг в умовах глобалізації URL: <http://ebib.pp.ua/rinok-poslug-v-umovah-globalizatsiyi-osoblivosti-pidpriyemnitskoyi-diyalnosti.html#g1>

## **Тема 4. Особливості менеджменту сфери послуг**

Сутність і завдання менеджменту у сфері послуг. Вибір сегмента ринку і побудова "концепції обслуговування", "системи надання послуг" і "політики підприємства". Головна причина специфічності сервісного менеджменту укладається в характерних рисах самих послуг. Неможливість зберігання послуг як одна з головних проблем сервісного менеджменту. Невіддільність надання послуг від їхнього споживання та управління послугами. Ціль менеджменту у сфері послуг. Завдання управління у сервісній сфері. Рівні менеджменту та розподіл функцій між керівниками.

Функції та процес управління сервісного підприємства. Встановлення цілей, розробка стратегій, планування роботи, проектування роботи, мотивування до роботи, координація роботи, облік і оцінка роботи, контроль роботи, зворотній зв'язок. Процес менеджменту сервісного підприємства.

Методи управління сервісним підприємством: організаційно-розпорядчі, економічні, соціально-психологічні методи.

Стратегічний та операційний менеджмент сервісного підприємства.

### **Основні поняття і терміни**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Місія сервісного підприємства</li> <li>• система надання послуг</li> <li>• політика підприємства</li> <li>• культура сервісного підприємства</li> <li>• завдання менеджменту послуг</li> <li>• концепція обслуговування</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• функції менеджменту послуг</li> <li>• рівні менеджменту</li> <li>• організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи управління</li> <li>• економічні методи управління</li> <li>• соціально-психологічні методи управління</li> </ul> |
|---|---|

## **Питання для самоконтролю**

1. У чому полягає сутність теоретичної моделі менеджменту сервісного підприємства?
2. Що таке концепція обслуговування?
3. Опишіть поняття «політика підприємства».
4. Що включає система надання послуг?
5. Дайте характеристику місії сервісного підприємства.
6. Як можна охарактеризувати культуру і філософію підприємства?
7. Назвіть основні причини специфічності сервісного менеджменту.
8. Охарактеризуйте завдання менеджменту у сфері послуг.
9. Назвіть та опишіть функції менеджменту послуг.
10. В чому суть методів управління сервісним підприємством?

### **Рекомендована література:**

1. Куценко В.І., Трілленберг Г.І. Менеджмент сфери послуг / НАН України; Рада по вивченні продуктивних сил України. К., 2007. 459 с.
2. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. для вищ. навч. закл. К.: Центр учб. л-ри, 2012. 383с.
3. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту. К.: Академвидав, 2003. 416с.
4. Орлова К. Є. Управління бізнесом : підручник [Електронне видання] / К. Є. Орлова. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2019. – 319 с.
5. Хміль Ф.І. Основи менеджменту. К.: Академія ВЦ, 2003. 608с.

## **Тема 5. Планування діяльності у сфері послуг**

Сутність планування діяльності сервісного підприємства та його особливості, що обумовлені специфікою самих послуг й процесів їхнього надання та ускладнюють роботу зі складання планів діяльності підприємства. Завдання планування у сфері послуг. План як документ. Процес планування.

Види планування у сфері послуг. Стратегічне планування як визначення місії організації, формуванні системи цілей і стратегії діяльності на ринках послуг. Поточне планування та його тактичний і оперативний рівні. Місія і її роль у реалізації планів. Цілі сервісного підприємства та їх функції. Вимоги до формування цілей планування.

Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства. Три рівні середовища: зовнішнє середовище (або середовище непрямого впливу); проміжнє середовище (або "середовище завдань"); внутрішнє середовище організації. Принципи планування у сфері послуг.

Концепція стратегічного планування. Сутність стратегічного планування, його роль і значення для розвитку підприємства сфери послуг. Форми і види, принципи і методи розробки стратегій.

Поняття стратегії та її класифікація Основні види стратегій: - корпоративні стратегії: стратегії концентрованого росту, стратегії інтегрованого росту, стратегії диверсифікації, стратегії скорочення; - конкурентні стратегії. Основні чинники вибору стратегії організації. Управління змінами на підприємстві сфери послуг в умовах нестабільного оточуючого середовища. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства. Основи стратегічного планування у сфері послуг.

### **Основні поняття і терміни**

- планування
- стратегічні плани
- тактичні плани
- оперативні плани
- довгострокове планування
- соціальні плани
- маркетингові плани
- адміністративні плани
- середньострокове планування
- короткострокове планування

### **Питання для самоконтролю**

1. Охарактеризуйте сутність планування.
2. Назвіть в чому основне призначення планування.
3. Як класифікують види планування?
4. Що таке стратегічне планування?
5. Розкрийте зміст оперативного і тактичного планування.
6. В чому суть основних принципів планування?
7. Опишіть взаємозв'язок функції планування з іншими функціями управління у сфері послуг.
8. Розкрийте на конкретному прикладі сутність та особливості планування у сфері послуг.
9. Як формується стратегія сервісного підприємства?
10. Які основні проблеми постають при плануванні роботи сервісних підприємств?

## Рекомендована література:

1. Бурик А.Ф. Планування діяльності підприємства. К.,2013. 260 с.
2. Карпіщенко О.І. Стратегічне планування: навч. посіб. / О. І. Карпіщенко, К. В. Ілляшенко, О. О. Карпіщенко. Суми : Сумський державний університет, 2013. 446 с.
3. Куценко В.І., Трілленберг Г.І. Менеджмент сфери послуг / НАН України; Рада по вивченні продуктивних сил України. К., 2007. 459 с.
4. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч.посіб. для вищ. навч. закл. К.: Центр учб. л-ри, 2012. 383с.
5. Орлова К. Є. Управління бізнесом : підручник [Електронне видання] / К. Є. Орлова. Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2019. 319 с.
6. Хміль Ф.І. Основи менеджменту. К.: Академія ВЦ, 2003. 608с.

## Тема 6. Управління персоналом зайнятим у сфері послуг

Сутність поняття "колектив", його структура, функції та основи формування і етапи розвитку. Формальні і неформальні групи, їхня характеристика і роль в управлінні. Фактори, що впливають на ефективність групи.

Управління конфліктними ситуаціями в групі. Сутність поняття "конфлікт" і причини його виникнення. Основні види конфліктних ситуацій. Методи і стилі управління конфліктними ситуаціями.

### Основні поняття і терміни

- Колектив
- структура колективу
- фази розвитку колективу
- формальні і неформальні групи
- конфлікт
- структурні методи
- міжособовий конфлікт
- стилі управління конфліктом
- компроміс
- згладжування
- вирішення проблеми
- ухилення

### Питання для самоконтролю

1. Що таке колектив?
2. Які види колективів виокремлюють у бізнесі?
3. Опишіть структуру трудового колективу.
4. Фази формування і розвитку колективу.

5. Охарактеризуйте формальні та неформальні групи і їх роль в управлінні.
6. Розкрийте зміст факторів, що впливають на ефективність групи.
7. В чому суть поняття «конфлікт» і причини його виникнення?
8. Охарактеризуйте основні види конфліктних ситуацій.
9. Розкрийте зміст методів та стилів управління конфліктними ситуаціями.
10. Назвіть міжособистісні стилі управління конфліктами.

### **Рекомендована література:**

1. Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Сучасні технології управління персоналом: навчальний посібник. Київ: ФОП Ямчинський О.В., 2020. 466 с.
2. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. В 49 Управління персоналом. 2-ге видання: Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2009. 502 с.
3. Куценко В.І., Трілленберг Г.І. Менеджмент сфери послуг / НАН України; Рада по вивченні продуктивних сил України. К., 2007. 459 с.
4. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч.посіб. для вищ. навч. закл. К.: Центр учб. л-ри, 2012. 383 с.
5. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту. К.: Академвидав, 2003. 416 с.
6. Управління персоналом: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навчальний посібник Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 102 с.
7. Хміль Ф.І. Основи менеджменту. К.: Академія ВЦ, 2003. 608 с.
8. Червона О.Ю. Формування системи управління персоналом для забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія "Економічні науки". В.23., Ч. 2. Херсон., 2017., С.122-126.

## **Тема 7. Маркетинг у сервісному підприємстві**

Дослідження попиту на ринку послуг. Інформаційне забезпечення маркетингу послуг. Дослідження та особливості конкурентного середовища у сфері послуг.

Комплекс маркетингу сервісного підприємства. Розробка товарної політики у сфері послуг. Цінова політика у сфері послуг. Просування послуг. Система розповсюдження послуг.

Організація маркетингу. Процес як елемент комплексу маркетингу послуг.

## Основні поняття і терміни

- Принципи маркетингу послуг
- функції маркетингу послуг
- вивчення ринку послуг та аналіз результатів дослідження
- оптимізація асортиментного ряду послуг
- формування попиту на послуги і стимулювання збуту
- концепція вдосконалення діяльності підприємства сфери послуг
- формування іміджу підприємства сфери послуг
- складових комплексу маркетингу в сфері послуг
- ціноутворення послуг
- просування послуг

## Питання для самоконтролю

1. Що розуміють під поняттям «маркетинг послуг»?
2. Які виокремлюють функції маркетингу послуг?
3. Охарактеризуйте процес вивчення ринку послуг та аналіз результатів дослідження.
4. Розкрийте сутність позиціонування послуг.
5. Охарактеризуйте складові комплексу маркетингу в сфері послуг.
6. Які особливості товарної політики в маркетингу послуг?
7. В чому суть оптимізації асортиментного ряду послуг?
8. Які є способи формування попиту на послуги і стимулювання збуту?
9. Що включає в себе концепція вдосконалення діяльності підприємства сфери послуг?
10. Окресліть основи процесу ціноутворення послуг.
11. В чому суть просування послуг на ринок?
12. Розкрийте сутність рекламних кампаній сфери послуг.

## Рекомендована література:

1. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
2. Маркетинг [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Н. Іванечко, Т. Борисова, Ю. Процишин [та ін.] ; за ред. Н. Р. Іванечко. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 180 с.
3. Маркетинг у туризмі : підручник / Н. Є. Летуновська, О. В. Люльов. Суми : Сумський державний університет, 2020. 270 с.



4. Маркетинг послуг: навч. посіб. / К.В. Бажеріна, Є.В. Гнітецький; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. 61 с.
5. Пащук О.В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід: Навч. посіб. К.: ВД «Професіонал», 2005. 560 с.

## **Тема 8. Оцінка особливостей організації підприємництва у різних видах сфери послуг в Україні. Культура сервісного підприємства**

Основи туристичного бізнесу. Ресторанне підприємництво та його розвиток. Послуги зв'язку та інформаційно-консультативні послуги. Побутові та соціально-культурні види послуг.

Організаційна культура сервісного підприємства: Поняття організаційної культури. Види організаційних культур. Зміст культури менеджменту. Відповідальність в менеджменті. Етика менеджменту в сфері обслуговування. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства. Ефективність менеджменту сервісного підприємства.

### **Основні поняття і терміни**

- туристичний бізнес
- види туристичного бізнесу
- фактори розвитку туризму
- ресторанний бізнес
- бізнес-моделі організації ресторанного бізнесу
- інформаційні послуги
- консультаційні послуги
- побутові послуги
- соціально-культурні послуги
- культура сервісного підприємства
- організаційна культура
- види організаційних культур

### **Питання для самоконтролю**

1. Розкрийте сутність туристичного бізнесу.
2. Які види ресторанного бізнесу існують в Україні? Які з них найбільш поширені?
3. Окресліть напрями та тенденції розвитку туристичного бізнесу.
4. Визначте основні фактори впливу на розвиток туристичного бізнесу.
5. Охарактеризуйте особливості створення та функціонування ресторанного бізнесу.
6. Які виділяють основні моделі організації ресторанного бізнесу?
7. В чому особливості надання інформаційно-консультаційних послуг у

цифровому суспільстві?

8. Які побутові послуги найбільш поширені та в чому особливості їх надання?
9. Опишіть соціально-культурні послуги в Україні.
10. В чому особливості культури сервісного підприємства?
11. Які існують види організаційних культур.
12. Як сформувати сприятливий організаційно-психологічний клімат сервісного підприємства?

### **Рекомендована література:**

1. Апопій В.В., Олексін І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. Пос. К.: ВЦ «Академія», 2006. 312.
2. Данилишин Б.М., Куценко В.І. Остафійчук Я.В. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Рада по вивченні продуктивних сил України, НАН України. К.: ЗАТ «Ніч лава», 2005. 328 с.
3. Іванюта СМ. Підприємництво і бізнес культура. Навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2007. 288 с.
4. Орлова К. Є. Управління бізнесом : підручник [Електронне видання] / К. Є. Орлова. Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2019. 319 с.
5. Соціальне підприємництво: посібник для викладачів курсу / за наук. редакцією к.е.н.А.О.Корнецького. К.: Фамільна друкарня Huss, 2019.160 с.

## ТЕСТИ

1. Комплекс різномірних галузей господарства, продукція яких носить нематеріальну форму і виступає як корисний ефект, невіддільний від виробничої або господарської діяльності з обслуговування процесу суспільного виробництва

- 1) інфраструктура послуг;
- 2) соціальна сфера;
- 3) стандарт обслуговування;
- 4) сфера послуг.

2. Сукупність обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, покликаних гарантувати встановлений рівень якості всіх технологічних і торговельних операцій

- 1) корпоративний стандарт;
- 2) стандарт обслуговування;
- 3) стратегічний план послуг;
- 4) система надання послуг.

3. Що не належить до особливостей послуг як товару?

- 1) нездатність послуг до зберігання;
- 2) коливання попиту;
- 3) коливання пропозиції;
- 4) мінливість послуг.

4. Яка властивість послуги зумовлює значні ускладнення процедури стандартизації?

- 1) непостійність;
- 2) невідчутність;
- 3) недовговічність;
- 4) невіддільність.

5. За ступенем контакту зі споживачами послуги поділяються на:
  - 1) високої, середньої й низької контактності;
  - 2) високої та низької контактності;
  - 3) контактні й безконтактні;
  - 4) високої, підвищеної, середньої, низької і дуже низької контактності.
  
6. Послуги, які характеризуються тим, що результат діяльності може оцінюватися лише після їх придбання, – це:
  - 1) нематеріальні послуги;
  - 2) матеріальні послуги;
  - 3) нетрудомісткі послуги;
  - 4) трудомісткі послуги.
  
7. На послуги особистого характеру та ділові послуги вони поділяються за:
  - 1) відчутністю;
  - 2) трудомісткістю;
  - 3) мотивом постачальника;
  - 4) мотивом придбання послуги споживачем.
  
8. У відповідності до мотивів постачальника розрізняють послуги:
  - 1) орієнтовані та не орієнтовані на прибуток;
  - 2) матеріальні та нематеріальні;
  - 3) особистого характеру і ділові;
  - 4) виробничі, невиробничі.
  
9. Сукупність динамічних у часі і локалізованих у просторі соціально-економічних відносин, що формуються і реалізуються в процесі задоволення платоспроможного попиту реальних і потенційних споживачів пропозицією послуг, забезпечують пропорційність їх відтворення – це:

- 1) ринок послуг;
- 2) інфраструктура ринку;
- 3) менеджмент послуг;
- 4) маркетинг послуг.

10. За територіальним розміщенням населення виокремлюють:

- 1) компактний і некомпактний ринки послуг;
- 2) компактний і дисперсний ринки послуг;
- 3) формальний і неформальний ринки послуг;
- 4) дійсний і номінальний ринки послуг.

11. Як поділяється інфраструктура ринку послуг за об'єктами обслуговування:

- 1) виробнича, соціальна, інституціональна;
- 2) випереджуюча, одночасна, запізнiла;
- 3) галузева, регіональна; локальна;
- 4) місцева, національна.

12. Сукупність заходів у сфері послуг, що визначають послідовність досягнення конкретних цілей з урахуванням можливостей найефективнішого використання ресурсів кожним підрозділом або підприємством – це:

- 1) планування;
- 2) контроль;
- 3) споживання;
- 4) мотивація.

13. Галузь економічної науки, яка розглядає процес створення, виробництва та реалізації послуг в інтегрованій сукупності, спрямованій на виявлення вимог споживачів та визначення можливостей їх задоволення в конкретних умовах ринкового середовища, – це:

- 1) маркетинг;
- 2) маркетинг ідей;
- 3) міжнародний маркетинг;
- 4) промисловий маркетинг.

14. Принцип концентрації зусиль підприємств сфери послуг на задоволенні потреб споживачів передбачає:

- 1) дослідження підприємницької, господарської, виробничої, інноваційної, збутової діяльності;
- 2) глибоке і всебічне науково-практичне вивчення потреб ринку послуг, ринкової кон'юнктури;
- 3) чітке визначення змісту послуги у формі, зрозумілій для споживача;
- 4) визначення стратегії й тактики діяльності підприємства сфери послуг.

15. Згідно з яким принципом маркетингу послуг необхідно постійно інформувати споживачів щодо пропонованих послуг та діяльності підприємств сфери послуг, формувати споживчий попит за допомогою всіх маркетингових засобів?

- 1) досягнення запланованих результатів діяльності;
- 2) цілеспрямований вплив на потенційних споживачів;
- 3) активна маркетингова політика;
- 4) сегментація ринку послуг.

16. Сегментація ринку послуг як принцип маркетингу послуг не передбачає:

- 1) встановлення найпривабливіших сегментів ринку з огляду на мінімізацію витрат;
- 2) визначення принципів сегментації;

3) виділення потенційних та реальних конкурентів і характеристику стану конкуренції на ринку послуг;

4) виділення окремих груп споживачів, що висувають однакові вимоги до конкретної послуги та однаково реагують на її пропозицію.

17. Просування послуг не включає:

1) використанням реклами;

2) постійний зв'язок зі споживачем і реалізацію нових пропозицій за спеціальними цінами;

3) формування іміджу бренду;

4) підвищення кваліфікації персоналу.

18. Яка з концепцій маркетингу послуг використовує категорію життєвого циклу взаємовідносин із споживачем?

1) концепція соціально-етичного маркетингу;

2) концепція маркетингу взаємодії;

3) концепція вдосконалення діяльності підприємств сфери послуг;

4) Концепція інтенсифікації комерційної діяльності.

19. Прихильність споживачів до поширених і доступних за ціною послуг виражає сутність концепції:

1) удосконалення послуг;

2) інтенсифікації комерційної діяльності;

3) удосконалення діяльності підприємств сфери послуг;

4) маркетингу взаємовідносин.

20. Що не включають завдання планування у сфері послуг?

1) процес набору персоналу;

2) координація діяльності структурних підрозділів і робітників підприємства у сфері послуг;

- 3) мотивування трудової активності працівників;
- 4) інформаційне забезпечення працівників.

21. Склад працівників колективу сервісного підприємства за кваліфікацією; статевою та культурно-технічними ознаками – це:

- 1) організаційна структура колективу;
- 2) соціальна структура колективу;
- 3) соціально-психологічна структура колективу;
- 4) управлінська структура колективу.

22. Для формальних груп у трудовому колективі не характерно те, що:

- 1) лідер призначається організацією;
- 2) взаємодія між членами групи відбувається на основі виробничих завдань;
- 3) комунікації здійснюються по формальних каналах;
- 4) переважають методи персонального психологічного впливу.

23. Конфліктність групи визначається:

- 1) місцем у службовій ієрархії, посадою учасників групи;
- 2) досвідом, інформованістю учасників групи;
- 3) наявністю у групі несхожих людей, різними цілями учасників групи;
- 4) поведінкою кожного індивіда.

24. Особливий вид взаємодії суб'єктів організації, при якому дії однієї сторони, зіткнувшись з протидіями іншої, роблять неможливим реалізацію її цілей і інтересів – це:

- 1) ризик;
- 2) конфлікт;
- 3) партнерські зв'язки;
- 4) робота в команді.



25. Структурні методи управління конфліктами не включають:

- 1) залагодження конфлікту;
- 2) роз'яснення вимог до роботи;
- 3) координацію та інтеграція спільної роботи;
- 4) встановлення загальноорганізаційних комплексних цілей.

26. Прийняття точки зору іншої сторони (співробітника, партнера), але не в повній мірі, що передбачає взаємні поступки або відкладення вирішення питання на якийсь час це:

- 1) ухилення від конфлікту;
- 2) залагодження конфлікту;
- 3) компроміс;
- 4) координація роботи.

27. Система колективних цінностей, символів, переконань, зразків поведінки працівників підприємства, що витримали випробування часом – це:

- 1) структура управління;
- 2) корпоративна культура;
- 3) методи управління;
- 4) політика управління.

28. Організаційна культура сервісного підприємства, спрямована на обслуговування клієнтів на основі вироблення певних правил, процедур, практичних навичок і вмінь – це:

- 1) культура обслуговування;
- 2) корпоративна культура;
- 3) політика управління;
- 4) етика бізнесу.

29. Етичні норми у сервісному бізнесі не включають:

- 1) самоствердження у роботі;
- 2) прагнення до соціальних контактів;
- 3) вільне висловлювання думок, прагнення безпеки;
- 4) авторитаризм управління.

30. Професійний кодекс - це:

- 1) фіксовані правила поведінки, що пропонують визначений тип моральних взаємовідносин, які є оптимальними з точки зору професійної діяльності;
- 2) набір моральних принципів і цінностей, що формують поведінку особи чи групи осіб;
- 3) цінності, звичаї, обряди, ритуали, норми поведінки членів організації;
- 4) характер, переконання і цінності організації, що проявляються в поведінці і судженнях її членів.

## Варіанти тем наукових рефератів

1	Ринок послуг України: стан та тенденції розвитку.
2	Економіко-правове регулювання діяльності у сфері послуг
3	Організація менеджменту на підприємствах сфери послуг.
4	Стратегічне планування діяльності підприємств сфери послуг.
5	Маркетинг в сфері послуг.
6	Формування попиту та маркетингові комунікації у сфері послуг.
7	Конкурентоспроможність підприємств сфери послуг та шляхи її забезпечення.
8	Управління персоналом на сервісному підприємстві.
9	Особливості мотивування на підприємствах сфери обслуговування.
10	Система контролю діяльності сервісного підприємства
11	Якість послуг та шляхи її забезпечення.
12	Особливості оподаткування підприємств сфери послуг.
13	Культура сервісного підприємства.
14	Ринок послуг України: стан та тенденції розвитку.
15	Економіко-правове регулювання діяльності у сфері послуг
16	Організація менеджменту на підприємствах сфери послуг.
17	Стратегічне планування діяльності підприємств сфери послуг.
18	Маркетинг в сфері послуг.
19	Формування попиту та маркетингові комунікації у сфері послуг.
20	Конкурентоспроможність підприємств сфери послуг та шляхи її забезпечення.
21	Управління персоналом на сервісному підприємстві.
22	Особливості мотивування на підприємствах сфери обслуговування.
23	Система контролю діяльності сервісного підприємства
24	Якість послуг та шляхи її забезпечення.
25	Особливості оподаткування підприємств сфери послуг.
26	Культура сервісного підприємства.

**Перелік питань для підготовки до заліку  
з дисципліни «Підприємництво у сфері послуг»**

1. Роль сфери послуг в економіці країни.
2. Поняття і сутність послуги.
3. Особливості послуги як специфічного виду товару.
4. Класифікація послуг.
5. Торговельні послуги.
6. Побутові послуги.
7. Соціально-культурні послуги.
8. Транспортні послуги.
9. Послуги зв'язку.
10. Житлово-комунальні послуги.
11. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги.
12. Теоретичні засади функціонування ринку послуг.
13. Особливості ринку послуг.
14. Інфраструктура ринку послуг.
15. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України
16. Сутність і завдання менеджменту у сфері послуг.
17. Функції та процес управління сервісного підприємства.
18. Методи управління сервісним підприємством.
19. Сутність і особливості планування у сфері послуг.
20. Види планування у сфері послуг.
21. Місія та цілі сервісного підприємства.
22. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства.
23. Принципи планування у сфері послуг.
24. Концепція стратегічного планування.
25. Поняття стратегії та її класифікація.
26. Основні види стратегій.
27. Основні чинники вибору стратегії організації.
28. Корпоративні стратегії.
29. Конкурентні стратегії.
30. Сутність поняття "колектив", його структура, функції та основи формування і етапи розвитку.
31. Формальні і неформальні групи, їхня характеристика і роль в управлінні.
32. Фактори, що впливають на ефективність групи.
33. Управління конфліктними ситуаціями в групі
34. Особливості оподаткування сфери послуг.
35. Дослідження попиту на ринку послуг.
36. Комплекс маркетингу сервісного підприємства.

37. Цінова політика у сфері послуг.
38. Просування послуг.
39. Організаційна культура сервісного підприємства.
40. Види організаційних культур.
41. Культура менеджменту сервісного підприємства.
42. Етика у сфері обслуговування.

## Література для вивчення дисципліни

### Базова література

1. Ануфрієва О.Л., Пальчевська Т.Г., Лагоцька Г.М. Підприємницька діяльність: навч. посібник / за наук. ред. О.Л. Ануфрієвої. Івано-Франківськ: ЛілеяНВ, 2014. 304 с.
2. Апопій В.В., Олексін І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. Пос. К.: ВЦ «Академія», 2006. 312.
3. Говорушко Т. А. Страхові послуги. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 376 с.
4. Гой І.В., Смелянська Т.П. Підприємництво. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 368 с.
5. Данилишин Б.М., Куценко В.І. Остафійчук Я.В. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Рада по вивченні продуктивних сил України, НАН України. К.: ЗАТ «Ніч лава», 2005. 328 с.
6. Добрава Н.В., Осипова М.М., Бондаренко М.О. Основи бізнесу: навч. посібник. Одеса, 2018. 305 с.
7. Заблоцька Р.О. Світовий ринок послуг: Підручник / КНУ ім. Т.Шевченка. К.: ІМВ, 2005. 280 с.
8. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.
9. Іванюта СМ. Підприємництво і бізнес культура. Навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2007. 288 с.
10. Куценко В.І., Трілленберг Г.І. Менеджмент сфери послуг / НАН України; Рада по вивченні продуктивних сил України. К., 2007. 459 с.
11. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
12. Маркетинг у туризмі : підручник / Н. Є. Летуновська, О. В. Люльов. – Суми : Сумський державний університет, 2020. – 270 с.
13. Мазаракі А.А. та ін.. Менеджмент: теорія і практика. Х.: ТОВ «Атака ЛТД», 2007. 584 с.
14. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч.посіб. для вищ. навч. закл. К.: Центр учб. л-ри, 2012. 383с.
15. Пашук О.В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід: Навч. посіб. К.: ВД «Професіонал», 2005. 560 с.
16. Червона О. Ю., Копач Н.О. Чинники конкурентоспроможності підприємницьких структур у сфері послуг. Вісник Львівського університету. Серія економічна. Львів. 2020. № 58. С. 160-169.

### Допоміжна література:

1. Акіліна О.В., Пасічник В.Г. Основи підприємництва. К.: ЦНЛ, 2006. 176 с.
2. Виноградська А.М. Основи підприємництва : Навчальний посібник. К : Кондор, 2008. 544 с.
3. Гайдучський П. Розвиток підприємництва в Україні. К: Знання-Прес. 2003. - 248 с.
4. Колот В.М. Підприємництво: Навчально-метод. посіб. для сам. вивч. дисц./ В.М.Колот, О.В.Щербіна. К.: КНЕУ, 2003. 160 с.
5. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту. К.: Академвидав, 2003. 416с.
6. Орлова К. Є. Управління бізнесом : підручник [Електронне видання] / К. Є. Орлова. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2019. – 319 с.
7. Основи бізнесу: Навчальний посібник / Я.С. Ларина, СВ. Мочерний та ін. - К: Видавничий центр «Академія», 2009. 383 с.
8. Румянцев А.П., Коваленко Ю.О. Міжнародна торгівля послугами: Навч. посіб. К.: Центр навч. літер., 2003. 112 с.
9. Салухіна Н.Г.. Стандартизація і сертифікація товарів і послуг: Навч. посіб. К.: ЦУЛ 2019. 424 с.
10. Слав'юк Н. Р. Ринок фінансових послуг : навчальний посібник / Н. Р. Слав'юк, С. В. Глущенко ; Національний університет "Києво-Могилянська академія". - Київ : НаУКМА, 2022. - 205 с.
11. Сотнік І. Підприємництво, торгівля та біржова діяльність : Підручник // І.Сотнік, Л.Таранюк. К.: Університетська книга, 2018. 572 с.
12. Соціальне підприємництво: посібник для викладачів курсу / за наук. редакцією к.е.н.А.О.Корнецького. К.: Фамільна друкарня Huss, 2019.160 с.2
13. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів. К.: КНТ, 2007. 457 с.
14. Хміль Ф.І. Основи менеджменту. К.: Академія ВЦ, 2003. 608с
15. Червона О.Ю. Формування системи управління персоналом для забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія "Економічні науки". В.23., Ч. 2. Херсон., 2017., С.122-126.
16. Шваб Л.І. Основи підприємництва. Навчальний посібник. 2-ге видання. К.:ЦНЛ, 2007. 368 с.
17. Юрко, І.В. Торговельне підприємство: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 232 с.

### Інформаційні ресурси:

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
2. Економіка платних послуг URL: <http://ebib.pp.ua/ekonomika-platnih-poslug-pidruchnik-onlayn.html>
3. Ринок послуг в умовах глобалізації URL: <http://ebib.pp.ua/rinok-poslug-v-umovah-globalizatsiyi-osoblivosti-pidpriyemnitskoyi-diyalnosti.html#gl>
4. Електронні підручники по туризму URL: <https://suem.edu.ua/sites/default/files/2021-02/pidruchniki-turizm.pdf>
5. Про стандартизацію. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>