

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені БОРИСА ГРІНЧЕНКА

Факультет здоров'я, фізичного виховання і спорту

Кафедра спорту та фітнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи

Олександр Жильцов

_____ 2021 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент у сфері фітнес-послуг

Для студентів

спеціальності: 017 Фізична культура і спорт

освітнього рівня: другого (магістерського)

освітньої програми: «Фізичне виховання»

Київ - 2021

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА Ідентифікаційний код 02136554	
Начальник відділу моніторингу якості освіти	
Програма № <u>1432/21</u>	
<i>Жильцов</i> (підпис)	<i>Жильцов</i> (прізвище, ініціали)
« _____ »	20 <u>21</u> р.

Розробники:

Бірючинська С.В., старший викладач кафедри спорту та фітнесу Факультету здоров'я, фізичного виховання і спорту Київського університету імені Бориса Грінченка

Викладачі:

Бірючинська С.В., старший викладач кафедри спорту та фітнесу Факультету здоров'я, фізичного виховання і спорту Київського університету імені Бориса Грінченка


Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри спорту та фітнесу

Протокол від 30 серпня 2018 р. № 1

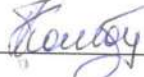
Завідувач кафедри  (В.В. Білецька)
(підпис)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми «Фізичне виховання»

03.08.2018 р.

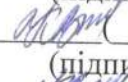
Гарант освітньої (професійної/наукової) програми
(керівник проектної групи)  (Р.О. Сушко)
(підпис)


Робочу програму перевірено 30.08.2018 р.

Заступник декана  (О.С. Козоцька)
(підпис)

Проланговано :

На 20~~19~~/~~20~~²⁰ н.р.  (Білецька С.) «29» 08 2019 р., протокол № 1
(підпис) (ПІБ)

На 20~~20~~/~~20~~²¹ н.р.  (Білецька С.) «31» 08 2020 р., протокол № 1
(підпис) (ПІБ)

На 20~~21~~/~~20~~²² н.р.  (Білецька С.) «01» 09 2021 р., протокол № 9
(підпис) (ПІБ)

На 20/~~20~~ н.р. (). « » 20 р., протокол №
(підпис) (ПІБ)

На 20/~~20~~ н.р. (). « » 20 р., протокол №
(підпис) (ПІБ)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання		
	Денна	Заочна	
Вид дисципліни	вибіркова		
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська		
Загальний обсяг кредитів/годин	4/120		
Курс	5	6	-
Семестр	2	3	-
Кількість модулів	4		
Обсяг кредитів	2	2	-
Обсяг годин, в тому числі:	60	60	-
Аудиторні	16	16	-
Модульний контроль	4	4	-
Семестровий контроль	-	30	-
Самостійна робота	40	10	-
Форма семестрового контролю	-	екзамен	-

Мета дисципліни – формування спеціальних (фахових) компетентностей магістрів. Надати студентам теоретичні знання та сформувані у них практичні навички для майбутньої професійної діяльності щодо управління та діяльності фітнес клубу; ознайомити з особливостями функціонування фітнес клубів в Україні та за кордоном; забезпечити можливість використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств сфери фізичної культури та спорту.

Завдання дисципліни:

Вивчення дисципліни спрямовано на досягнення компетенцій:

1. Управлінська. Здатність до володіння основними управлінськими навичками та маркетинговими стратегіями.
2. Здатність до володіння основними управлінськими навичками та маркетинговими стратегіями спортивно-масової діяльності.
3. Лідерська. Здатність проявляти лідерські якості, включаючи здатність до ефективного спілкування на вищому професійному рівні та відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах
4. Здатність застосовувати знання про економічні, правові та організаційні концепції функціонування фізичної культури і спорту в професійній діяльності
5. Організаційна. Здатність до розв'язання складних спеціалізованих завдань та практичних проблем, що виникають під час професійної діяльності.

3. Результати навчання за дисципліною.

Під час практичних занять та самостійної роботи студенти **набувають умінь та навички**: Випускник демонструє спроможність до формування поняття про здоровий спосіб життя, навички самоконтролю, раціональне харчування, загартовування.

1. Здатен використовувати знання про загальні теоретичні положення, сутність, закономірності процесу фізичної культури у своїй майбутній професійній діяльності;
2. Здатен адаптувати та застосовувати теоретичні знання у різних специфічних ситуаціях, що виникають під час освітнього процесу та професійної діяльності;
3. здатен до розв'язання складних спеціалізованих завдань та практичних проблем, що виникають під час професійної діяльності;
4. здатен до самостійного удосконалення знань та розуміння специфічних особливостей своєї професійної спеціалізації та цінності своєї професії;
5. здатен до формування пізнавальних навичок, безпосередньо пов'язаних з отриманням нових знань, розвитком уяви та креативності серед студентів;
6. здатен проявляти лідерські та комунікативні якості, включаючи здатність до ефективного спілкування на вищому професійному рівні та відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах

4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання

Назва змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					
		Аудиторна:					Самостійна
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні	
Змістовий модуль І. Сфера фітнес послуг, як об'єкт управління							
Характеристика та особливості послуг як товару	4	4					
Поняття і сутність фітнес послуги	2		2				
Аналіз ринку фітнес послуг України та особливості конкуренції	2		2				
Економічна сутність та особливості послуг як товару	10						10
Аналіз ринку фітнес послуг України та особливості конкуренції	10						10

Назва змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					
		Аудиторна:					Самостійна
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні	
Модульний контроль	2						
Разом	30	4	4				20
Змістовий модуль II. Теоретичні основи менеджменту фітнес послуг							
Сутність і особливості менеджменту у сфері фітнес послуг	2	2					
Сутність менеджменту сервісного підприємства. Складові системи менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу	2		2				
Стратегічне і тактичне планування діяльності сервісного підприємства у сфері фітнесу, мотивація як функція менеджменту. Види і методи контролю у сфері фітнес послуг	2	2					
Організація менеджменту та управлінський контроль у сфері фітнесу. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства сфери фітнесу	2		2				
Сутність і особливості менеджменту у сфері фітнес послуг	5						5
Складові системи менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу	5						5
Стратегічне і тактичне планування діяльності сервісного підприємства у сфері фітнесу, мотивація як функція менеджменту	5						5
Організація менеджменту та управлінський контроль у сфері фітнесу	5						5
Модульний контроль	2						
Разом	30	4	4				20
Змістовий модуль III. Забезпечення управління та розвитку підприємства сфери фітнесу							
Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері фітнес послуг	2	2					
Моделі і методи розробки управлінських	2		2				

Назва змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					
		Аудиторна:					Самостійна
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні	
рішень у сфері менеджменту фітнес послуг							
Організація комунікаційних процесів у сфері фітнес послуг	2		2				
Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері фітнес послуг	5						5
Організація комунікаційних процесів у сфері фітнес послуг	5						5
Модульний контроль	2						
Разом	18	2	4				10
Змістовний модуль IV. Формування колективу підприємства сфери фітнес послуг. Культура підприємства спортивно-оздоровчої сфери							
Групова динаміка і основи формування колективу фітнес підприємства	4	4					
Фактори, що впливають на ефективність групи. Влада і лідерство в управлінні підприємством оздоровчого спрямування	2		2				
Організаційна культура сервісного підприємства спортивно-оздоровчої сфери	2	2					
Ефективність менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу. Культура менеджменту та соціально-психологічний клімат підприємства у сфері фітнесу	4		2				
Модульний контроль	2						
Семестровий контроль	30						
Разом	42	6	4				
Усього	120	16	16				50

5. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль I. Сфера фітнес послуг, як об'єкт управління

Лекція 1-2. Характеристика та особливості послуг як товару

Основні питання / ключові слова: послуга, сфера послуг, мінливість і невідчутність послуги, структура сфери послуг, функції сфери послуг, виробництво послуг, третинний сектор економіки, стандарти обслуговування,

сервісне підприємство, клієнт, обслуговуючий персонал, система надання послуг.

Семінар 1. Поняття і сутність фітнес послуги

Основні питання / ключові слова:

1. У чому проявляється сутність сфери послуг в умовах ринкової економіки?
2. Які специфічні функції виконує сфера послуг?
3. Дайте визначення поняття «послуга».
4. У чому полягає економічна суть послуги як товару?
5. Які загальні риси мають фітнес послуги?
6. Що означає невідчутність послуги?
7. Як ви розумієте нерозривність виробництва і споживання послуги?
8. Що означає мінливість фітнес послуги?
9. Дайте визначення поняття «стандарт обслуговування».
10. У чому полягає сутність нездатності послуги до зберігання?

11. Розкрийте економічну та організаційну сутність діяльності у сфері фітнес послуг. Охарактеризуйте основні елементи системи сервісного підприємства

Семінар 2. Аналіз ринку фітнес послуг України та особливості конкуренції

Основні питання / ключові слова:

1. У чому полягає суть ринку послуг?
2. Охарактеризуйте особливості формування ринку фітнес послуг у нових економічних умовах?
3. Проаналізуйте основні функції ринку послуг.
4. Розкрийте особливості формування інфраструктури ринку фітнес послуг.
5. Охарактеризуйте види інфраструктури на ринку послуг та її основні елементи.
6. З'ясуйте суть основних функцій інфраструктури ринку фітнес послуг.

Змістовий модуль II. Теоретичні основи менеджменту фітнес послуг

Лекція 3. Сутність і особливості менеджменту у сфері фітнес послуг

Основні питання / ключові слова: сервісний менеджмент, управління, менеджер, об'єкт і суб'єкт управління, школи і наукові підходи до менеджменту, функції менеджменту, процес управління, піраміда менеджменту, фітнес послуги.

Семінар 3. Сутність менеджменту сервісного підприємства. Складові системи менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу

Основні питання / ключові слова:

1. У чому полягає сутність менеджменту?
2. Які визначення менеджменту вам відомі?
3. Які ознаки характеризують управління як науку?
4. У чому проявляється мистецтво управління?
5. Що таке «ієрархія менеджменту» ?
6. Що являє собою система менеджменту?
7. Дайте визначення об'єкту і суб'єкту управління?
8. Що собою являє механізм менеджменту
9. Назвіть функції управління.
10. Розкрийте сутність основних функцій менеджменту. Чому вони є головними?
11. У чому полягає різниця між стратегічним і оперативним менеджментом?
12. З чим пов'язане виникнення менеджменту практичного і наукового?
13. Охарактеризуйте сутність основних підходів до управління.
14. Розкрийте зміст процесу планування.
15. Що таке стратегічне планування?
16. Розкрийте зміст оперативного планування.
17. Як взаємопов'язана функція планування з іншими функціями менеджменту?
18. Що повинна відображати місія сервісного підприємства?
19. Назвіть основні етапи процесу стратегічного планування.
20. Чого не може забезпечити стратегія підприємства?
21. За якими ознаками класифікуються види стратегій?
22. Назвіть основні види стратегій сервісного підприємства.
23. Які чинники впливають на вибір стратегії підприємства фітнес сфери?

Лекція 4. Стратегічне і тактичне планування діяльності сервісного підприємства у сфері фітнесу, мотивація як функція менеджменту. Види і методи контролю у сфері фітнес послуг.

Основні питання / ключові слова: план, планування, стратегічні, тактичні, оперативні, економічні, соціальні, маркетингові, адміністративні цілі, довгострокове, середньострокове і короткострокове планування у сфері фітнес послуг, види управлінського контролю, методи управлінського контролю ви знаєте, задачі контролю діяльності у сфері фітнес послуг, види контролю на підприємствах сфери фітнес обслуговування.

Семінар 4. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства сфери фітнесу. Організація менеджменту та управлінський контроль у сфері фітнесу

Основні питання / ключові слова:

1. Назвіть складові системи «середовище — підприємство».
2. Розкрийте зміст існуючих сьогодні концепцій управління, що поділяють підхід до підприємства як до відкритої системи,

3. Назвіть мету аналізу оточуючого середовища фітнес клубу
4. Охарактеризуйте функції аналізу середовища.
5. Що таке зовнішнє середовище (або середовище непрямого впливу)?
6. Що таке проміжне середовище (або «середовище завдань»)?
7. Що таке внутрішнє середовище організації?

Змістовий модуль III. Забезпечення управління та розвитку підприємства сфери фітнесу

Лекція 5. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері фітнес послуг

Основні питання / ключові слова: рішення, процес прийняття рішення, запрограмовані, незапрограмовані рішення, інтуїція, альтернатива, ризик, фактори впливу, обмеження, наслідки, зворотній зв'язок, теорія ігор, «дерево рішень», теорія черг, імітаційне моделювання, комунікації.

Семінар 5. Моделі і методи розробки управлінських рішень у сфері менеджменту фітнес послуг

Основні питання / ключові слова:

1. Якою є мета розробки управлінського рішення?
2. Для чого необхідні критерії вибору рішень?
3. Які ресурсні обмеження, як правило, враховуються при розробці управлінських рішень?
4. Які основні критерії класифікації управлінських рішень?
5. Наведіть приклад програмованих і непрограмованих рішень.
6. Назвіть основні етапи процесу розробки і прийняття рішень.
7. Яким чином здійснюється оцінка ефективності управлінських рішень?
8. Розкрийте сутність методу «дерево рішень».
9. Розкрийте сутність теоретико-ігрових методів прийняття рішень.
10. У чому суть експертних методів прийняття рішень?
11. Які ви знаєте методи прогнозування в прийнятті рішень?
12. Розкрийте роль людського та організаційного фактору в процесі прийняття управлінських рішень.

Семінар 6. Організація комунікаційних процесів у сфері фітнес послуг

Основні питання / ключові слова:

1. У чому полягає сутність поняття «комунікація» в менеджменті.
2. Визначте базові елементи та етапи комунікативного процесу.
3. Які види комунікацій існують на підприємствах сфери обслуговування?
4. Дайте визначення і наведіть приклади зовнішніх комунікацій фітнес клубу.
5. Дайте визначення і наведіть приклади внутрішніх комунікацій фітнес клубу.
6. Яку роль в комунікаціях відіграють невербальні сигнали?
7. Охарактеризуйте способи комунікації між людьми.

8. Які існують основні типи комунікаційних стилів?
9. Яким чином обирається оптимальний комунікаційний стиль? Чи існує ефективний стиль в будь-якій ситуації?
10. Визначте проблеми, що можуть виникнути в процесі комунікацій.
11. Що можна віднести до змістовних комунікаційних бар'єрів?
12. Що таке «Матриця Джогаррі»?
13. Якою є роль зворотнього зв'язку під час комунікації? Яким чином зворотній зв'язок сприяє ефективному обміну інформацією?
14. Що означає вміння слухати?
15. Які основні правила ділового спілкування в роботі з клієнтами?
16. Визначте особливості комунікаційної політики сервісного підприємства.

Змістовний модуль IV. Формування колективу підприємства сфери фітнес послуг

Лекція 6-7. Групова динаміка і основи формування колективу фітнес підприємства

Основні питання / ключові слова: колектив, група, структура колективу, фази розвитку колективу, формальні і неформальні групи, конфлікт, міжособовий конфлікт, структурні методи, стилі управління конфліктом: примушення, ухилення, згладжування, компроміс, вирішення проблем.

Семінар 7. Фактори, що впливають на ефективність групи. Влада і лідерство в управлінні підприємством оздоровчого спрямування

Основні питання / ключові слова:

1. Що являє собою основний і первинний колектив?
2. Якою є структура і які функції виконує колектив?
3. Розкрийте сутність основних фаз процесу формування колективу.
4. Який статус можуть мати групи в організації?
5. Що собою представляють неформальні групи і яка їхня роль в управлінні підприємством?
6. В чому полягають основні відмінності формальних та неформальних груп?
7. Які є негативні і позитивні сторони існування неформальних груп на підприємстві?
8. Що відображає модель Хоманса?
9. Які фактори впливають на ефективність групи?
10. Розкрийте сутність поняття «конфлікт».
11. Які причини виникнення конфліктних ситуацій на підприємстві?
12. Розкрийте зміст процесу розвитку конфлікту.
13. Які бувають види конфліктних ситуацій?
14. Розкрийте сутність понять «вплив» та «влада». Як названі категорії співвідносяться між собою?
15. Які є форми влади і впливу?
16. Розкрийте зміст переконання і участі, як форм впливу.

17. Розкрийте сутність поняття «лідерство».
18. Яка відмінність між поняттям «менеджмент» та «лідерство»? Чи можливо бути хорошим лідером і одночасно неефективним менеджером?
19. У чому сутність лідерства з погляду особистості людини?
20. Якою є основна ідея концепції поведінки лідера.
21. Охарактеризуйте сутність ситуаційного підходу до лідерства.
22. Наведіть характеристику ситуаційної моделі Ф. Фідлера?
23. В чому сутність моделі «шлях-мета» Т. Мітчела та Р. Хауса?
24. Дайте характеристику основних положень теорії життєвого циклу П. Херсі та К. Бланшара.
25. Розкрийте сутність континууму стилів керування Р. Лайкерта.
26. Охарактеризуйте основні стилі управління? Який стиль керівництва можна вважати найкращим?

Лекція 8. Організаційна культура сервісного підприємства спортивно-оздоровчої сфери

Основні питання / ключові слова: : організаційна культура, культура сервісу, види культур, норми поведінки, правила внутрішнього розпорядку, традиції, обряди, ритуали, моральні і культурні цінності, рівень культури; етика, етичний кодекс підприємства.

Семінар 8. Ефективність менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу. Культура менеджменту та соціально-психологічний клімат підприємства у сфері фітнесу

Основні питання / ключові слова:

1. У чому полягає суть персоналорієнтованих технологій менеджменту?
2. Охарактеризуйте сутність культури підприємства.
3. Які чинники впливають на формування свідомості працівників сучасних вітчизняних сервісних підприємств?
4. Проаналізуйте основні чинники, що впливають на культуру підприємства.
5. Визначте сутність поняття «культура менеджменту».
6. Охарактеризуйте складові культури менеджменту.
7. Проаналізуйте основні шляхи підвищення культури менеджменту.
8. Розкрийте сутність відповідальності в менеджменті?
9. Дайте визначення професійному кодексу підприємства сфери фітнесу.
10. Який з напрямів підвищення культури менеджменту можна вважати найактуальнішим для вітчизняних спортивно-оздоровчих підприємств?

6. Контроль навчальних досягнень

6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів	Модуль 1		Модуль 2	
		Кількість одиниць	Максимальна кількість балів	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	2	2	2	2
Відвідування семінарських	1	2	2	2	2
Робота на семінарському занятті	10	2	20	2	20
Виконання завдань для самостійної роботи	5	2	10	4	20
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25
Разом			59		69

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів	Модуль 3		Модуль 4	
		Кількість одиниць	Максимальна кількість балів	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	1	1	3	3
Відвідування семінарських	1	2	2	2	2
Робота на семінарському занятті	10	2	20	2	20
Виконання завдань для самостійної роботи	5	2	10	-	-
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25
Разом			58		50

Загальна сума балів – 236 балів

Коефіцієнт 3,93

6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії оцінювання

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Примітка
Змістовий модуль I. Сфера фітнес послуг, як об'єкт управління			
Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару (Наведіть приклад того, як протягом минулих 10 років комп'ютери і телекомунікаційні технології змінили деякі з послуг, якими ви користуєтесь. Які нові види послуг з'явилися протягом	Поточний, семінарське заняття	5	

останніх 5 років? Які з них найбільш популярні: - у старшого покоління - у людей середнього віку; - у молоді.)			
Тема 2. Аналіз ринку фітнес послуг України та особливості конкуренції(Завдання:Розробіть матрицю сегментації фітнес послуг у вашому мікрорайоні за місцем проживання. На основі позиціонування фітнес послуг на ринку запропонуйте нові їх види. Фактори сегментації фітнес послуг можуть бути комбінованими. Складіть матрицю послуг у вигляді таблиці, в якій функціонують фітнес послуги для споживачів)	Поточний, семінарське заняття	5	
Змістовий модуль II. Теоретичні основи менеджменту фітнес послуг			
Тема 3. Сутність і особливості менеджменту у сфері фітнес послуг(Визначити фактори, що негативно впливають на ефективність діяльності з надання фітнес послуг)	Поточний, семінарське заняття	5	
Тема 4. Складові системи менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу(Систематизуйте фітнес послуги, що надаються у клубі за класами і сформулюйте їх загальні характеристики. Перелік послуг: інформаційні, побутові, послуги громадського харчування, медичні послуги, послуги перевезень, фінансові послуги, юридичні послуги, послуги освіти, страхові послуги. З метою систематизації послуг необхідно скласти перелік споріднених і відмінних характеристик, які допоможуть у визначенні класів та розподілу послуг за ними. Для розв'язання завдання слід використати загальний підхід до класифікації послуг, а саме — на кого (на що) спрямовані послуги та їх характер: матеріальні (відчутні) або нематеріальні (невідчутні). Результати оформіть у вигляді таблиці)	Поточний, семінарське заняття	5	
Тема 5. Стратегічне і тактичне планування діяльності сервісного підприємства у сфері фітнесу, мотивація як функція менеджменту(Сформулюйте місію для підприємства сфери фітнес послуг. Визначте основні цілі організацій, для яких були сформульовані місії.)	Поточний, семінарське заняття	5	
Тема 6. Організація менеджменту та управлінський контроль у сфері фітнесу(Вкажіть, які параметри зовнішнього середовища (вибрати серед запропонованих варіантів) найкраще характеризують відповідний тип організаційної структури управління. Параметри зовнішнього середовища: просте/складне; незмінне/динамічне, відоме/невідоме. Типи організаційної структури управління: лінійна, лінійно-функціональна, дивізійна, матрична)	Поточний, семінарське заняття	5	
Змістовий модуль III. Забезпечення управління та розвитку підприємства сфери фітнесу			
Тема 7. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері фітнес послуг (В фітнес клуб на постійну роботу потрібен тренер. З цією метою провели конкурс, що передбачав співбесіду та психологічні тести. У результаті відбору	Поточний, семінарське заняття	5	

<p>конкурсантів визначились з трьома претендентами:</p> <p>1) талановитий тренер — людина комунікабельна, але не має трудового досвіду;</p> <p>2) жінка, яка є майстром своєї справи, вміє працювати з людьми, має міжнародні дипломи;</p> <p>3) тренер, котрому подобається його робота, але тести свідчать, що ця людина конфліктна.</p> <p>Перед керівником постає запитання: кого прийняти?</p> <p><i>Завдання:</i></p> <p>1. Визначити фактори, що впливають на прийняття рішення.</p> <p>2. Обґрунтуйте і оберіть остаточне рішення.</p> <p>3. Сформулюйте висновки.</p>			
<p>Тема 8. Організація комунікаційних процесів у сфері фітнес послуг (Наведіть приклади, що свідчать про важливість зворотного зв'язку в комунікаційному процесі, де відправником є обслуговуючий персонал, а одержувачем інформації — клієнт. Проаналізуйте роль невербальних комунікацій, ступінь можливості і необхідності їхнього сприйняття і застосування в процесі надання фітнес послуг. Для з'ясування особистого комунікативного контролю скористуйтеся психологічним тестом).</p>	Поточний, семінарське заняття	5	
		Разом: 40 балів	

За кожен самостійну роботу студент може отримати від 1 до 5 балів.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ своєчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Форма контролю — модульна письмова робота.

Критерії оцінювання модульної письмової роботи:

Оцінка	Кількість балів
<p>Відмінно Знання, виконання в повному обсязі з незначною кількістю (1-2) несуттєвих помилок (вищий рівень)</p>	24 - 25
<p>Дуже добре Знання, виконання в повному обсязі зі значною кількістю (3-4) несуттєвих помилок (вище середнього рівень)</p>	21 - 23

Добре <i>Знання, виконання в неповному обсязі з незначною кількістю (1-2) суттєвих помилок (середній рівень)</i>	18 – 20
Задовільно <i>Знання, виконання в неповному обсязі зі значною кількістю (3-5) суттєвих помилок/недоліків (нижче середнього рівень)</i>	13 – 17
Достатньо <i>Знання, виконання в неповному обсязі, але є достатніми і задовольняють мінімальні вимоги результатів навчання (нижче середнього рівень)</i>	10 -13
Незадовільно <i>Знання, виконання недостатні і не задовольняють мінімальні вимоги результатів навчання з можливістю повторного складання модулю (низький рівень)</i>	6 – 9
Незадовільно <i>З обов'язковим повторним курсом модуля (знання, вміння відсутні)</i>	1-5

6.4.Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.

Форма контролю — екзамен.

6.5.Орієнтовний перелік питань для семестрового контролю.

1. У чому проявляється сутність сфери послуг в умовах ринкової економіки?
2. Які специфічні функції виконує сфера послуг?
3. Дайте визначення поняття «послуга».
4. У чому полягає економічна суть послуги як товару?
5. Які загальні риси мають фітнес послуги?
6. Що означає невідчутність послуги?
7. Як ви розумієте нерозривність виробництва і споживання послуги?
8. Що означає мінливість фітнес послуги?
9. Дайте визначення поняття «стандарт обслуговування».
10. У чому полягає сутність нездатності послуги до зберігання?
11. Охарактеризуйте основні елементи системи сервісного підприємства.
12. Охарактеризуйте особливості формування ринку фітнес послуг у нових економічних умовах?
13. Проаналізуйте основні функції ринку послуг.
14. Розкрийте особливості формування інфраструктури ринку фітнес послуг.
15. Охарактеризуйте види інфраструктури на ринку послуг та її основні елементи.
16. З'ясуйте суть основних функцій інфраструктури ринку фітнес послуг.
17. У чому полягає сутність менеджменту?
18. Що являє собою система менеджменту?
19. Дайте визначення об'єкту і суб'єкту управління?
20. Що собою являє механізм менеджменту?
21. Назвіть функції управління.
22. Розкрийте сутність основних функцій менеджменту. Чому вони є головними?
23. У чому полягає різниця між стратегічним і оперативним менеджментом?
24. З чим пов'язане виникнення менеджменту практичного і наукового?
25. Охарактеризуйте сутність основних підходів до управління.

26. Розкрийте зміст процесу планування.
27. Що таке стратегічне планування?
28. Розкрийте зміст оперативного планування.
29. Як взаємопов'язана функція планування з іншими функціями менеджменту?
30. Що повинна відображати місія сервісного підприємства?
31. Назвіть основні етапи процесу стратегічного планування.
32. За якими ознаками класифікуються види стратегій?
33. Назвіть основні види стратегій сервісного підприємства.
34. Які чинники впливають на вибір стратегії підприємства фітнес сфери?
35. Назвіть складові системи «середовище — підприємство».
36. Розкрийте зміст існуючих сьогодні концепцій управління, що поділяють підхід до підприємства як до відкритої системи,
37. Назвіть мету аналізу оточуючого середовища фітнес клубу
38. Охарактеризуйте функції аналізу середовища.
39. Що таке зовнішнє середовище (або середовище непрямого впливу)?
40. Що таке проміжне середовище (або «середовище завдань»)?
41. Що таке внутрішнє середовище організації?
42. Розкрийте сутність контролю як основної функції менеджменту.
43. Які є види управлінського контролю?
44. Які методи управлінського контролю ви знаєте?
45. Для чого здійснюється операційний контроль?
46. Що являє собою контроль у сфері фітнес послуг?
47. Які основні задачі контролю діяльності у сфері фітнес послуг?
48. Охарактеризуйте основні види контролю на підприємствах сфери фітнес обслуговування.
49. Які особливості має контроль якості у сфері фітнес послуг?
50. Які основні характеристики повинен мати ефективний управлінський контроль у сфері фітнес послуг?
51. Якою є мета розробки управлінського рішення?
52. Для чого необхідні критерії вибору рішень?
53. Які ресурсні обмеження, як правило, враховуються при розробці управлінських рішень?
54. Які основні критерії класифікації управлінських рішень?
55. Наведіть приклад програмованих і непрограмованих рішень.
56. Назвіть основні етапи процесу розробки і прийняття рішень.
57. Яким чином здійснюється оцінка ефективності управлінських рішень?
58. Розкрийте сутність методу «дерево рішень».
59. Розкрийте сутність теоретико-ігрових методів прийняття рішень.
60. У чому суть експертних методів прийняття рішень?
61. Які ви знаєте методи прогнозування в прийнятті рішень?
62. Розкрийте роль людського та організаційного фактору в процесі прийняття управлінських рішень.
63. Визначте базові елементи та етапи комунікативного процесу.

64. Дайте визначення і наведіть приклади зовнішніх комунікацій фітнес клубу.
65. Дайте визначення і наведіть приклади внутрішніх комунікацій фітнес клубу.
66. Яку роль в комунікаціях відіграють невербальні сигнали?
67. Охарактеризуйте способи комунікації між людьми.
68. Які існують основні типи комунікаційних стилів?
69. Визначте проблеми, що можуть виникнути в процесі комунікацій.
70. Що можна віднести до змістовних комунікаційних бар'єрів?
71. Які основні правила ділового спілкування в роботі з клієнтами?
72. Визначте особливості комунікаційної політики сервісного підприємства.
73. Що являє собою основний і первинний колектив?
74. Якою є структура і які функції виконує колектив?
75. Розкрийте сутність основних фаз процесу формування колективу.
76. Що собою представляють неформальні групи і яка їхня роль в управлінні підприємством?
77. В чому полягають основні відмінності формальних та неформальних груп?
78. Які є негативні і позитивні сторони існування неформальних груп на підприємстві?
79. Які фактори впливають на ефективність групи?
80. Розкрийте сутність поняття «конфлікт».
81. Які причини виникнення конфліктних ситуацій на підприємстві?
82. Розкрийте зміст процесу розвитку конфлікту.
83. Які бувають види конфліктних ситуацій?
84. Розкрийте сутність понять «вплив» та «влада». Як названі категорії співвідносяться між собою?
85. Які є форми влади і впливу?
86. Розкрийте зміст переконання і участі, як форм впливу.
87. Розкрийте сутність поняття «лідерство».
88. Якою є основна ідея концепції поведінки лідера.
89. Охарактеризуйте сутність ситуаційного підходу до лідерства.
90. Охарактеризуйте основні стилі управління? Який стиль керівництва можна вважати найкращим?
91. У чому полягає суть персонал-орієнтованих технологій менеджменту?
92. Охарактеризуйте сутність культури підприємства.
93. Які чинники впливають на формування свідомості працівників сучасних вітчизняних сервісних підприємств?
94. Охарактеризуйте складові культури менеджменту.
95. Проаналізуйте основні шляхи підвищення культури менеджменту.
96. Розкрийте сутність відповідальності в менеджменті?
97. Дайте визначення професійному кодексу підприємства сфери фітнесу.
98. Розкрийте сутність контролю як основної функції менеджменту.
99. Які є види управлінського контролю?
100. Які методи управлінського контролю ви знаєте?
101. Для чого здійснюється операційний контроль?

102. Що являє собою контроль у сфері послуг?
103. Які основні задачі контролю діяльності у фітнес сфері?
104. Які особливості має контроль якості у сфері фітнес послуг?
105. Які основні характеристики повинен мати ефективний управлінський контроль у сфері фітнес послуг?

6.6. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Кількість балів
Відмінно <i>Знання, виконання в повному обсязі з незначною кількістю (1-2) несуттєвих помилок (вищий рівень)</i>	90-100
Дуже добре <i>Знання, виконання в повному обсязі зі значною кількістю (3-4) несуттєвих помилок (вище середнього рівень)</i>	82-89
Добре <i>Знання, виконання в неповному обсязі з незначною кількістю (1-2) суттєвих помилок (середній рівень)</i>	75-81
Задовільно <i>Знання, виконання в неповному обсязі зі значною кількістю (3-5) суттєвих помилок/недоліків (нижче середнього рівень)</i>	69-74
Достатньо <i>Знання, виконання в неповному обсязі, але є достатніми і задовольняють мінімальні вимоги результатів навчання (нижче середнього рівень)</i>	60-68
Незадовільно <i>Знання, виконання недостатні і не задовольняють мінімальні вимоги результатів навчання з можливістю повторного складання модулю (низький рівень)</i>	35-59
Незадовільно <i>З обов'язковим повторним курсом модуля (знання, вміння відсутні)</i>	1-34

7. Навчально-методична карта дисципліни «Менеджмент у сфері фітнес-послуг»

Разом: 120 год., Лекції -16 годин., семінарські заняття –16 год., самостійна робота – 50 год., модульний контроль – 8 год., семестровий контроль– 30 год.

Модулі	Змістовний модуль 1 (59 б)		Змістовний модуль 2 (69 б)	
	Характеристика та особливості послуг як товару		Сутність і особливості менеджменту у сфері фітнес послуг	Стратегічне і тактичне планування діяльності сервісного підприємства у сфері фітнесу, мотивація як функція менеджменту. Види і методи контролю у сфері фітнес послуг
Теми лекцій	Характеристика та особливості послуг як товару		Сутність і особливості менеджменту у сфері фітнес послуг	Стратегічне і тактичне планування діяльності сервісного підприємства у сфері фітнесу, мотивація як функція менеджменту. Види і методи контролю у сфері фітнес послуг
Теми семінарських занять	Поняття і сутність фітнес послуги	Аналіз ринку фітнес послуг України та особливості конкуренції	Сутність менеджменту сервісного підприємства. Складові системи менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу	Організація менеджменту та управлінський контроль у сфері фітнесу. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства сфери фітнесу
Відвідування лекцій	2		2	
Відвідування семінарських занять	1	1	1	1
Робота на семінарському занятті	10	10	10	10
Самостійна робота	10		20	
Модульний контроль	25		25	
Підсумковий контроль	-			

Модулі	Змістовний модуль 3 (58 б)		Змістовний модуль 4 (50 б)	
Теми лекцій	Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері фітнес послуг		Групова динаміка і основи формування колективу фітнес підприємства	Організаційна культура сервісного підприємства спортивно-оздоровчої сфери
Теми семінарських занять	Моделі і методи розробки управлінських рішень у сфері менеджменту фітнес послуг	Організація комунікаційних процесів у сфері фітнес послуг	Фактори, що впливають на ефективність групи. Влада і лідерство в управлінні підприємством оздоровчого спрямування	Ефективність менеджменту підприємства сфери оздоровчої фізичної культури та фітнесу. Культура менеджменту та соціально-психологічний клімат підприємства у сфері фітнесу
Відвідування лекцій	1		3	
Відвідування семінарських занять	1	1	1	1
Робота на семінарському занятті	10	10	10	10
Самостійна робота	10		-	
Модульний контроль	25		25	
Підсумковий контроль	екзамен			

8.Рекомендовані джерела

Основні:

1. Дідковська Л.Г., Гордієнко П.Л. Менеджмент: Навч. посіб. — К.: Алеута, КНТ, 2007. — 516 с.
2. Дикань Н.В., Борисенко І.І. Менеджмент: Навч.посіб. — К.: Знання, 2008. — 389 с.
3. Ігнат'єва І.А. Стратегічний менеджмент: Підручник. — К.: Каравела, 2008. — 480с.
4. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: Підручник для вузів / О.Є. Кузьмін, Г.Мельник. — 2-ге вид. — К.: Академвидав, 2007. — 464 с.
5. Куценко В.І., Трілленберг Г.І.Менеджмент сфери послуг / НАН України; Рада по вивченню продуктивних сил України. — К., 2007. — 459 с.

Додаткові:

6. Апопій В.В., Олексін І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В.Організація і технологія надання послуг: Навч. пос. /За ред. Апопія В.В. — К.: ВЦ «Академія», 2006. — 312.
7. Болотніков А.О.Стандартизація і сертифікація товарів і послуг: Навч.посіб. — К.: МАУП, 2005. — 144 с.
8. Гірняк О.М., Лозоновський П.П. Менеджмент: теоретичні основи і практикум: Навчальний посібник. — Л.: Новий світ, 2003. — 336с.
9. Данилишин Б.М., Куценко В.І. Остафійчук Я.В.Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Рада по вивченню продуктивних сил України, НАН України. — К.: ЗАТ «Ніч лава», 2005. — 328 с.
- 10.Заблоцька Р.О.Світовий ринок послуг: Підручник / КНУ ім. Т.Шевченка. — К: ІМВ, 2005. — 280 с.
- 11.Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. Навч. посібник. — К.: «ЕксОб», 2000. — 200 с.
- 12.Коноплева Н.А.Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. — М.: Флинта: МПСИ, 2008. — 248 с.
- 13.Корпоративний менеджмент: Навчальний посібник для вузів / Рудківська О.В., Промін С.А., Молоткова І.О. — К: Ельга: Ніка-Центир, 2002. — 335с.
- 14.Крисько В.Г.,Соціальна психологія: словник-довідник, Мінськ, «Хар-вест», 2004. — 275 с.
- 15.Майерс Д Социальная психология / Пер. с англ. — СПб.: Издательство «Питер», 2000. — 688 с.
- 16.Мартиненко М.М. Основи менеджмента: Учебник. — К.: Каравелла, 2004. — 496с.
- 17.Методи і засоби прийняття рішень у соціально-економічних системах: Навчальний посібник для вузів / Петров Е.П., Новожилова М.В., Гребеннік І.В. За ред. Е.П. Петрова. — К.: Техніка, 2004. — 256 с.
- 18.Організація праці менеджера: Навч. посібник / Г.Л. Чайка. — К.: Знання, 2007. — 420 с.
- 19.Основи теории и практики менеджмента: Курс лекций: Учебное пособие для вузов /Соснин А.С., Мельниченко Л.В. — К., 2003. — 212с.

20. Основи менеджмента: Учебн. для вузов / Под ред. Д.Д. Вачугова. — М., 2003. — 367с.
21. Осовська Г.В., Осовський О.А. Основи менеджменту: Підручник. Вид. 3-є, перероблене і доповн. — К.: «Кондор», 2008. — 664 с.
22. Прийняття управлінських рішень: навчальний посібник / В.М. Приймак. — К.: Атака, 2008. — 236 с.
23. Пушкар Р.М., Тарнавська Н.П. Менеджмент: теорія і практика — Тернопіль, 2003.
24. Основи менеджменту: Пер. з англ. / Стефан П. Робінс. — К.: Основи. - 672с.
25. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. Х.: Фактор, 2008. — 544 с.
26. Слинькова В.Н. Мотивация, стимулирование и оплата труда: практические рекомендации. — К.: Дакор: КНТ, 2008. — 336 с.
27. Сфера услуг: менеджмент: Учебн. пособ. / кол. авт.; под ред. Т.Д. Бурменко. — М.: КНОРУС, 2007. — 416 с.
28. Тимошенко И.И., Соснин А.С. Менеджер организации: Учеб. пособ. для менеджеров. — К.: Изд-во Европ. ун-та, 2002. — 350 с.
29. Тарнаєська Н.В. Менеджмент: теорія та практика: Підручник. — Т.: Карт-Бланш, 2003. — 469с.