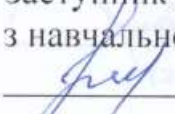


**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА  
ТАВРІЙСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ  
ІМЕНІ В.І. ВЕРНАДСЬКОГО»**

Циклова комісія економіко-управлінських та соціальних дисциплін

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора коледжу  
з навчально-виховної роботи

 Людмила Пустовойт

“ 29 ” серпня 2022 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**OK21 Менеджмент на транспорті**

**підготовки фахового молодшого бакалавра**

освітньо-професійної програми **Організація обслуговування на транспорті**  
спеціальності **073 Менеджмент**


відділення **Транспорту, управління та діловодства**

Робоча програма з дисципліни Менеджмент на транспорті для підготовки фахових молодших бакалаврів за освітньо-професійною програмою Організація обслуговування на транспорті для III курсу спеціальності 073 Менеджмент

Розробник: викладач вищої категорії, "старший викладач" – Людмила САРНАВСЬКА

Робочу програму затверджено на засіданні циклової комісії економіко-управлінських та соціальних дисциплін

Протокол від “ 26 ” серпня 2022 року № 1

Голова циклової комісії  Людмила САРНАВСЬКА  
(підпис)

Розглянуто і рекомендовано до затвердження навчально-методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «26»серпня 2022р.

Голова НМР  – Аліна МАРКОВА

## Зміст

1. Пояснювальна записка	4
2. Навчально-тематичний план дисципліни	7
3. Календарно-тематичний план дисципліни	7
4. Теми і плани лекційних занять.	9
5. Теми і плани семінарських занять	13
6. Теми і питання для самостійної роботи студентів.	25
7. Методи активізації навчального процесу	28
8. Система поточного та підсумкового контролю знань.	28
9. Критерії оцінювання результатів навчання студентів	30
10. Література	31

**Ошибка! Закладка не определена.**

## 1. Пояснювальна записка

Для забезпечення безперебійної і надійної роботи будь-якої галузі чи підприємства потрібен досвідчений менеджер. В сучасних умовах життєдіяльності Менеджмент на транспорті представляє собою сукупність принципів, функцій, форм і методів управління підприємством в галузі транспорту, завдяки яким досягаються поставлені цілі і реалізуються економічні інтереси всіх учасників суспільного відтворення.

Менеджмент на транспорті – це в першу чергу чітке розуміння пріоритетів розвитку транспортного підприємства, вдала організація роботи всіх структурних підрозділів і персоналу, відповідна мотивація працівників та своєчасний контроль для успішного прийняття і реалізації управлінського рішення. Тому вивчення дисципліни «Менеджмент на транспорті» є важливим елементом в підготовці фахівців у галузі 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент»

**Мета** – полягає в формуванні у майбутніх фахівців системи знань та практичних навичок організації надання транспортних послуг та управління транспортними підприємствами, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

**Завдання** – розкриття організаційно-економічних засад менеджменту транспортних послуг, що закладено в основу сучасного управління розвитком підприємств сектору обслуговування; формування цілісної системи знань про способи, методи, форми організації виробництва та реалізації транспортних послуг у ринковому середовищі; ознайомлення та узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери транспортного обслуговування; вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації, управління, раціоналізації, диверсифікації процесів реалізації транспортних послуг; формування знань і вмінь з розроблення і організування виконання планів, програм, конкурентних стратегій на ринку транспортних послуг.

Процес вивчення дисципліни ОК21 «Менеджмент на транспорті» спрямований на формування елементів наступних компетентностей:

### **а) загальні компетентності (ЗК):**

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 6. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях, приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 7. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 9. Здатність виявляти ініціативу, підприємливість та креативність.

ЗК 13. Здатність до системного мислення, бути критичним та самокритичним.

### **б) спеціальні (фахові) компетентності (СК):**

СК 1. Розуміння принципів і норм права та використання їх у професійній діяльності.

- СК 3. Здатність застосовувати знання теорії і практики менеджменту для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності.
- СК 4. Здатність управляти підрозділом та налагоджувати необхідні комунікації в процесі управління.
- СК 5. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.
- СК 6. Здатність планувати, аналізувати, контролювати та оцінювати власну роботу та роботу інших працівників.
- СК 7. Здатність планувати та управляти часом (тайм-менеджмент).
- СК 8. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію під час вирішення професійних задач.
- СК 10. Розуміння принципів психології та використання їх у професійній діяльності.
- СК 11. Здатність застосовувати правила оформлення управлінських (організаційно-розпорядчих, фінансових та нормативних) документів.
- СК 13. Здатність використовувати професійно-орієнтовані знання і практичні навички для оцінки правової чи управлінської ситуації, з метою прийняття обґрунтованого рішення.

### **Очікувані результати навчання.**

- РН 3. Мати навички письмової та усної професійної комунікації державною та іноземною мовами.
- РН 6. Застосовувати сучасний інструментарій менеджменту під час вирішення професійних задач.
- РН 7. Використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для вирішення професійних задач.
- РН 8. Демонструвати вміння розв'язувати типові спеціалізовані задачі в професійній діяльності.
- РН 10. Пропонувати ефективні методи мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці.
- РН 12. Демонструвати навички пошуку, збирання, оброблення та аналізування інформації у професійній діяльності.
- РН 13. Демонструвати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації в професійній діяльності.
- РН 14. Демонструвати вміння планувати, аналізувати, контролювати та оцінювати власну роботу та роботу інших осіб у спеціалізованому контексті.
- РН 17. Демонструвати знання з психології, що сприяють розвитку загальної культури, для вирішення професійних задач.
- РН 18. Складати організаційно-розпорядчі документи та вміти читати фінансову звітність для забезпечення ефективної взаємодії у професійній діяльності.
- РН 19. Демонструвати вміння доносити власні висновки, знання та пояснення, що їх обґрунтовують, до фахівців та нефахівців. Відповідати за прийняття рішень у складних умовах.

РН 20. Демонструвати навички з організації та технології пасажирських та вантажних перевезень.

РН 21. Демонструвати знання про складові елементи транспортного процесу, права та обов'язки учасників транспортного процесу.

Програма передбачає написання курсової роботи. Курсова робота повинна містити не менше, ніж 80% оригінального матеріалу. Курсові роботи перевіряють на плагіат за допомогою безкоштовної програми [Unicheck.com](http://Unicheck.com) та/або на платформі **Plagiarisma**.

## 2. Навчально-тематичний план дисципліни

№	Назва розділу	Кількість годин			
		Всього	Лекції	Семін.	Самост.
1	Розділ 1. Послуги як об'єкт управління	36	12	4	20
2	Розділ 2. Основи теорії менеджменту у сфері транспортних послуг	30	12	4	14
3	Розділ 3. Управління транспортним комплексом	20	12	4	4
4	Розділ 4. Забезпечення управління та розвитку підприємств сфери послуг	34	16	4	14
	Всього	120	52	16	52

## 3. Календарно-тематичний план дисципліни

	Назви розділів і тем	Кількість годин			
		усього	лекції	семінар заняття	сам. робота
1	2	3	4	5	6
	<b>Розділ 1. Послуги як об'єкт управління</b>				
1	Тема. Суть і роль невиробничої сфери в сучасних умовах	6	2		4
2	Тема. Економічна сутність та особливості послуг як товару	6	2		4
3	Тема. Класифікація і загальна характеристика послуг	4	2		2

4	Тема. Загальна характеристика основних видів послуг	6		2	4
5	Тема. Методи і принципи розробки послуги	2	2		
6	Тема. Ринок послуг України	6	2		4
7	Тема. Конкуренція на ринку послуг	4	2		2
8	Тема. Формування конкурентних переваг	2		2	
<b>Розділ 2. Основи теорії менеджменту у сфері транспортних послуг</b>					
9	Тема. Сутність менеджменту у сфері транспортних послуг	4	2		2
10	Тема. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування	2	2		
11	Тема. Становлення і розвиток менеджменту як науки	6		2	4
12	Тема. Планування діяльності транспортного підприємства	6	2		4
13	Тема. Стратегічне планування	2	2		
14	Тема. Процес організації менеджменту у сфері послуг	2	2		
15	Тема. Мотивація як функція менеджменту у сфері послуг	2	2		
16	Тема. Управлінський контроль у сфері менеджменту	6		2	4
<b>Розділ 3. Управління транспортним комплексом</b>					
17	Тема. Загальна характеристика транспортної системи України	6	2		4
18	Тема. Управління міськими транспортними підприємствами	2	2		
19	Тема. Функції управління підприємством міського електротранспорту	2	2		
20	Тема. Система управління транспортним комплексом	2		2	
21	Тема. Організація діяльності апарату управління	2	2		
22	Тема. Особливості організації діяльності апарату управління	2	2		
23	Тема. Управління вантажними перевезеннями	2	2		
24	Тема. Управління пасажирськими перевезеннями	2		2	
<b>Розділ 4. Забезпечення управління та розвитку підприємств сфери послуг</b>					

25	Тема. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг	6	2		4
26	Тема. Особливості прийняття управлінських рішень у сфері транспортних послуг	2	2		
27	Тема. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування	2	2		
28	Тема. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання	6		2	4
29	Тема. Управління конфліктними ситуаціями в групі	2	2		
30	Тема. Влада і вплив в управлінні підприємством невиробничої сфери	2	2		
31	Тема. Суть і теорії лідерства	2	2		
32	Тема. Організаційна культура підприємства невиробничої сфери	6	2		4
33	Тема. Культура менеджменту сервісного підприємства	2	2		
34	Тема. Соціально психологічний клімат сервісного підприємства	4		2	2
	<b>Всього по дисципліні</b>	<b>120</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>52</b>

#### 4. Теми і плани лекційних занять.

##### Розділ 1. Послуги як об'єкт управління

###### Лекція 1.

Тема. Суть і роль невиробничої сфери в сучасних умовах

План:

1. Суть і роль невиробничої сфери.
2. Чинники інтенсивного розвитку сфери послуг.
3. Взаємозв'язок невиробничої сфери і рівня соціально-економічного розвитку країни.

###### Лекція 2.

Тема. Економічна сутність та особливості послуг як товару

План:

1. Роль сфери послуг в економічній системі країни
2. Поняття і сутність послуги
3. Особливості послуги як специфічного виду товару
4. Підприємства сфери послуг як соціально-економічна систем

###### Лекція 3.

Тема. Класифікація і загальна характеристика послуг



План:

1. Класифікація послуг
2. Систематизація послуг
3. Життєвий цикл послуг

#### *Лекція 4*

*Тема. Методи і принципи розробки послуги.*

План:

1. Методи розробки послуги.
2. Принципи розробки послуги.

#### *Лекція 5*

*Тема. Ринок послуг України*

План:

1. Теоретичні засади функціонування ринку послуг
2. Особливості ринку послуг
3. Інфраструктура ринку послуг

#### *Лекція 6*

*Тема. Конкуренція на ринку послуг*

План:

1. Сутність конкуренції на ринку послуг
2. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг
3. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг

## **Розділ 2 . Основи теорії менеджменту у сфері транспортних послуг**

#### *Лекція 7*

*Тема. Суть менеджменту у сфері транспортних послуг.*

План:

1. Поняття сервісного менеджменту.
2. Цілі та завдання менеджменту у сфері послуг.
3. Рівні управління транспортного підприємства.

#### *Лекція 8*

*Тема. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування.*

План:

1. Менеджмент як система
2. Функції та процес управління сервісного підприємства
3. Методи управління сервісним підприємством

#### *Лекція 9*

*Тема. Планування діяльності сервісного підприємства.*

План:

1. Сутність і особливості планування у сфері послуг
2. Види планування у сфері послуг
3. Процес планування
4. Принципи планування у сфері послуг.

### *Лекція 10*

*Тема. Стратегічне планування*

План:

1. Поняття стратегії та її класифікація
2. Основні види стратегії
3. Конкурентні стратегії

### *Лекція 11*

*Тема. Процес організації менеджменту у сфері послуг.*

План:

1. Поняття організації як функції менеджменту
2. Організаційна структура управління сервісного підприємства: типи і характерні особливості
3. Основи проектування підприємства сфери послуг
4. Життєвий цикл підприємства сфери обслуговування

### *Лекція 12*

*Тема. Мотивація як функція менеджменту у сфері послуг.*

План:

1. Суть мотивації.
2. Теорії мотивації.
3. Особливості, помилки та принципи мотивування на підприємствах сфери обслуговування

## **Розділ 3. Управління транспортним комплексом**

### *Лекція 13*

*Тема. Загальна характеристика транспортної системи України.*

План:

1. Транспортна система України.
2. Транспортний потенціал
3. Значення транспорту в народногосподарському комплексі країни

### *Лекція 14*

*Тема. Управління міськими транспортними підприємствами.*

План:

1. Міські транспортні підприємства
2. Системний підхід в управлінні міськими транспортними підприємствами
3. Ефективність пасажирських перевезень

#### 4. Структура управління міськими транспортними підприємствами

##### *Лекція 15*

*Тема. Функції управління підприємством міського електротранспорту*

План:

1. Загальні поняття реалізації функцій управління
2. Деталізація функцій управління

##### *Лекція 16*

*Тема. Організація діяльності апарату управління*

План:

1. Принципи побудови апарату управління
2. Регламентація управлінської діяльності

##### *Лекція 17*

*Тема. Особливості організації діяльності апарату управління*

План:

1. Чисельність працівників апарату управління
2. Кількість ієрахічних рівнів структури апарату управління
3. Кадри апарату управління

##### *Лекція 18*

*Тема. Управління вантажними перевезеннями.*

План:

1. Характеристика вантажних потоків.
2. Організація роботи служб транспортного об'єкта
3. Добові й змінні завдання. Оперативне управління. Інструктаж персоналу

#### **Розділ 4. Забезпечення управління та розвитку підприємств сфери послуг**

##### *Лекція 19*

*Тема. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг*

План:

1. Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг
2. Підходи до прийняття управлінських рішень і фактори, що на них впливають
3. Фактори, що впливають на розробку й прийняття управлінських рішень
4. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень
5. Методи і способи прийняття управлінських рішень у сфері послуг

##### *Лекція 20*

*Тема. Особливості прийняття управлінських рішень у сфері транспортних послуг*

План:

1. Виникнення необхідності прийняття рішень
2. Прийняття рішень за результатами експертної оцінки
3. Прийняття рішення щодо лізингу

### *Лекція 21*

*Тема. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування.*

План:

1. Сутність і види комунікацій
2. Комунікаційний процес
3. Комунікаційні мережі та стилі
4. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання.

### *Лекція 22*

*Тема. Управління конфліктними ситуаціями в групі*

1. Сутність конфлікту і причини його виникнення
2. Види конфліктних ситуацій
3. Методи і стилі управління конфліктними ситуаціями

### *Лекція 23*

*Тема. Влада і вплив в управлінні підприємством невиробничої сфери.*

План:

1. Сутність і основи влади в управлінні
2. Форми влади
3. Вплив. Авторитет.

### *Лекція 24*

*Тема. Суть і теорії лідерства*

План:

1. Лідерство: сутність і його основні ознаки
2. Стилi управління

### *Лекція 25*

*Тема. Організаційна культура підприємства невиробничої сфери.*

План:

1. Поняття організаційної культури
2. Види організаційних культур

### *Лекція 26*

*Тема. Культура менеджменту сервісного підприємства*

План:

1. Зміст культури менеджменту
2. Відповідальність в менеджменті
3. Етика менеджменту у сфері обслуговування

## 5. Теми і плани семінарських занять

### Семінарське занятті №1

#### Розділ 1. Послуги як об'єкт управління

*Тема. Загальна характеристика основних видів послуг .*

План:

1. Суть і роль невиробничої сфери.
2. Взаємозв'язок невиробничої сфери і рівня соціально-економічного розвитку країни.
3. Поняття і сутність послуги
4. Особливості послуги як специфічного виду товару
5. Класифікація послуг
6. Життєвий цикл послуг
7. Державне регулювання сфери послуг в Україні
8. Торгівельні послуги та послуги зв'язку
9. Побутові та соціально-культурні послуги
10. Житлово-комунальні послуги
11. Транспортні послуги
12. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги

*Література: [Л-7 с. 9-49]*

#### Питання для дискусії:

1. Дайте визначення поняття «послуга».
2. У чому полягає економічна суть послуги як товару?
3. Які загальні риси мають послуги?
4. Що означає невідчутність послуги?
5. Як ви розумієте нерозривність виробництва і споживання послуги?
6. Що означає мінливість послуги?
7. Дайте визначення поняття «стандарт обслуговування».
8. У чому полягає сутність нездатності послуги до зберігання?
9. Розкрийте економічну й організаційну суть діяльності у сфері послуг.
10. У чому полягають особливості змісту і форми послуг?
11. Чим різняться між собою матеріальні і нематеріальні послуги?
12. Яку роль у виробництві послуг відіграє стандарт обслуговування?
13. Розкрийте суть і класифікаційні ознаки послуг.
14. Конкретизуйте фактори впливу на розвиток сфери матеріальних і нематеріальних послуг.
15. Проаналізуйте систематизацію послуг залежно від специфічних особливостей організації торгівлі ними.
16. У чому полягають закономірності виокремлення груп послуг?
17. У чому полягає значення послуг для системи торговельного обслуговування

### **Практичні завдання:**

1. Розподіліть послуги на матеріальні і нематеріальні за ступенем їх сприйняття: ремонт машин: прибирання; послуги громадського харчування; туристичні послуги; лікарні: перукарні; готелі; консультації: ритуальні послуги
2. Проаналізуйте роль клієнта та сервісного службовця в процесі надання послуг.
2. Обговоріть можливість послуг як предмету масового виробництва.
3. Які нові види послуг з'явилися протягом останніх 5 років? Які з них найбільш популярні: у старшого покоління; у людей середнього віку; у молоді.
4. Наведіть приклад тих послуг, які в найближчому майбутньому будуть витиснені з ринку споживанням нових товарів..

### **Доповіді**

Проблеми і протиріччя становлення економічної системи в Україні.  
Порівняльний аналіз процесів приватизації в Україні та інших країнах світу.  
*Література: [Л-2 с.13 – 30, 39 – 48, 94 - 111].*

### **Семінарське заняття № 2**

*Тема: Формування конкурентних переваг*

План:

1. Чинники, що визначають потребу в новій послугі.
2. Цінність послуги.
3. Методи розробки послуги.
4. Принципи розробки послуги.
5. Теоретичні засади функціонування ринку послуг
6. Особливості ринку послуг
7. Інфраструктура ринку послуг
8. Сутність конкуренції на ринку послуг
9. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг
10. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг

### **Питання для дискусії:**

1. У чому полягає суть ринку послуг?
2. Охарактеризуйте особливості формування ринку послугу нових економічних умовах?
3. Чим зумовлені особливості формування і функціонування ринку послуг в Україні?
4. Проаналізуйте основні функції ринку послуг.
5. У чому полягають суть і завдання інфраструктури ринку послуг?
6. Розкрийте особливості формування інфраструктури ринку послуг.
7. Охарактеризуйте види інфраструктури на ринку послуг та її основні елементи.
8. З'ясуйте суть основних функцій інфраструктури ринку послуг.

### **Практичні завдання**

1. Спеціалізоване підприємство з індивідуального пошиття взуття кооперується ще з одним підприємством. Відносини між ними здійснюються за розрахунковими цінами, 20% у структурі яких належать партнераві підприємства. План щодо обсягу реалізованих послуг у порядку кооперування становить 713,0 тис. грн. Собівартість послуг за бізнес-планом у підприємства становить 394,0 тис. грн., у його партнера — 246,0 тис. грн. Яким за таких умов буде запланований розмір прибутку підприємства?

2. Підприємство, яке займається торгівлею туристичними товарами, підприємство-виробник спортивно-туристичного інвентарю та приватний будинок відпочинку вирішили створити туристичну фірму (акціонерне товариство закритого типу). Основний вид діяльності — туристичні послуги, додатковий — забезпечення спортивно-туристичним інвентарем, одягом, роздрібна торгівля, прокат тощо. Інвестований засновниками капітал становив 142,0 тис.-грн. Після першого року функціонування новостворене ЗАТ досягло таких результатів: чистий прибуток від основної діяльності — 29,6 тис. грн., чистий прибуток від додаткової діяльності — 6,9 тис. грн., амортизаційні відрахування — 25,0 тис. грн.

Необхідно розрахувати рентабельність діяльності ПрАТ, визначити термін окупності інвестицій ( $T_0$ ) у ПрАТ та обґрунтувати доцільність його створення, а також скласти перелік платних додаткових послуг, які б забезпечили збільшення чистого прибутку, підвищення рентабельності функціонування підприємства на ринку послуг.

Рентабельність новоствореного акціонерного товариства розраховують за формулою:

$$R = (\text{ЧП} + A/K) * 100$$

де ЧП — чистий прибуток від всіх видів діяльності, грн.;

A — амортизаційні відрахування, грн.;

K — капітальні затрати (інвестований капітал), грн.

Термін окупності інвестицій ( $T_0$ ) доцільно розраховувати за формулою:

$$T_0 = \text{ЧП}/I$$

де  $T_0$  — термін окупності інвестицій, роки;

ЧП — чистий прибуток від усіх видів діяльності, грн.

Якщо рентабельність цього проекту внаслідок розрахунків становить 20-30% за терміну окупності витрат до 1 року, його можна вважати доцільним.

*Література: [Л-7 с. 30]*

### Семінарське заняття № 3

#### Розділ 2. Основи теорії менеджменту у сфері транспортних послуг.

*Тема. Становлення і розвиток менеджменту як науки.*

План:

1. Поняття сервісного менеджменту.
2. Цілі та завдання менеджменту у сфері послуг.
3. Рівні управління транспортного підприємства

4. Менеджмент як система
5. Функції та процес управління сервісного підприємства
6. Методи управління сервісним підприємством

*Питання для обговорення:*

1. Дати визначення терміну «сервісний менеджмент»
2. У чому проявляється мистецтво управління?
3. Розкрити суть цілей менеджменту
4. Охарактеризувати завдання менеджменту
5. Назвати складові елементи менеджменту як системи
6. Назвати суб'єктів менеджменту сфери послуг
7. Проаналізувати функції сервісного менеджменту. Чому вони є головними?
8. Назвати методи управління.

*Практичні завдання:*

**Завдання 1.** Встановіть вірну послідовність етапів розвитку науки управління:

- 1) Школа науки управління
- 2) Школа наукового управління
- 3) Школа людських відносин та науки про поведінку
- 4) Школа адміністративного управління

**Завдання 2.**

Допишіть пропущені принципи адміністративного управління згідно Анрі Файолю:

1. Розподіл праці
2. ...
3. ....
4. Єдиноначальність
5. ...
6. Підлеглість особової зацікавленості загальній
7. ...
8. Централізація
9. ...
10. ...
11. Справедливість
12. Стабільність персоналу
13. ....
14. Корпоративний дух
- 15.

**Тести:**

**1. Що розуміють під суб'єктом управління?**

- а) людина або група людей, які встановлюють цілі перед об'єктом управління
- б) учасники управління
- в) людина або група людей, які здійснюють процес управління
- г) група людей, що виконують заплановані роботи

**2. На які види поділяються всі відносини в організації?**

- а) організаційні та технічні



- б) соціальні та технологічні
- в) виробничі та управлінські
- г) між керівниками та підлеглими

**Що визначає поділ всієї роботи в організації на складові компоненти?**

- а) вертикальний поділ праці
- б) горизонтальний поділ праці
- в) технологічний процес
- г) процес виготовлення продукту

**Що являє собою система менеджменту?**

- а) сукупність взаємопов'язаних і взаємозалежних елементів: функцій, процесу,
- б) структури, механізму, суб'єкту і об'єкту.
- в) сукупність взаємодіючих елементів
- г) цілісне утворення, що має властивості, відмінні від властивостей складових елементів сукупність елементів організації

**Що розуміють під функцією менеджменту?**

- а) характеристика ролі і місця певної соціальної групи
- б) будь-який вид діяльності з перерозподілу ресурсів
- в) результат складної рефлекторної діяльності
- г) певний вид робіт по управлінню підприємством

**Визначення цілей організації і шляхів її досягнення – це:**

- а) планування
- б) організація
- в) мотивація
- г) контроль

**Спостереження і коригування заходів, що виконуються – це:**

- а) планування
- б) організація
- в) мотивація
- г) контроль

**Визначення, як краще згрупувати заходи та ресурси – це:**

- а) планування
- б) організація
- в) мотивація
- г) контроль

**Керівництво людьми і створення умов для продуктивної роботи – це:**

- а) планування
- б) організація
- в) мотивація
- г) контроль

**Спосіб впливу на керовану підсистему, що базується на використанні економічних законів – це:**

- а) економічний метод впливу
- б) соціально-психологічний метод впливу
- в) адміністративний метод впливу

г) розпорядчий метод впливу

**Відповіді 1а, 2в, 3б, 4а, 5г, 6а, 7г, 8б, 9в, 10.а**

#### **Доповіді**

1. Історія виникнення менеджменту.
2. Наукові підходи до управління.

*Література: [Л-7 с.104-120.]*

### **Семінарське заняття № 4**

#### **Розділ 2. Основи теорії менеджменту у сфері транспортних послуг**

*Тема: Управлінський контроль у сфері менеджменту.*

#### **План:**

1. Сутність контролю і його значення в управлінні сервісним підприємством
2. Види і методи контролю у сфері послуг
3. Процес контролю: сутність і зміст основних етапів
4. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності

*Література: [Л-7 с.219.]*

#### **Питання для дискусії:**

1. Розкрийте сутність контролю як основної функції менеджменту.
2. Які є види управлінського контролю?
3. Які методи управлінського контролю ви знаєте?
4. Для чого здійснюється операційний контроль?
5. Що являє собою контроль у сфері послуг?
6. Яке місце управлінський контроль займає серед інших функцій менеджменту сфери
7. послуг?
8. Які основні задачі контролю сервісної діяльності?
9. Чому у сфері послуг необхідний управлінський контроль?
10. Назвіть принципи управлінського контролю на комерційних і некомерційних сервісних підприємствах.
11. Які основні характеристики повинен мати ефективний управлінський контроль у сфері послуг?

#### **Тести до теми: «Контроль»**

1. Процес забезпечення досягнення організацією своєї мети – це
  - 1) Мотивація
  - 2) Контроль**
  - 3) Планування
  - 4) Організація
2. За допомогою контролю можна
  - 1) Попередити виникнення кризових ситуацій

- 2) Передбачити невизначеність
  - 3) Досягти успіху
  - 4) **Вірні всі відповіді**
3. Які основні види контролю описані в теорії сучасного менеджменту?
- 1) загальний, вибірковий, індивідуальний
  - 2) **попередній, поточний, заключний**
  - 3) лінійний, функціональний, штабний
  - 4) на базі норм, стандартів, нормативів
4. Який контроль охоплює процеси перетворення ресурсів підприємства на послуги, його зміст полягає в порівнянні запланованих показників із фактичними даними, виявленні відхилень і аналізі чинників, які спричинили ці відхилення
- 1) **Контроль системи надання послуг**
  - 2) Попередній контроль
  - 3) Контроль забезпечення
  - 4) Контроль маркетингу
5. В чому полягає зміст функції “Контролювання” в менеджменті?
- 1) **вид управлінської діяльності щодо забезпечення виконання певних завдань та досягнення цілей організації**
  - 2) вид управлінської діяльності, спрямований на максимальне забезпечення потреб працівників
  - 3) безперервне спостереження за роботою персоналу організації
  - 4) спостереження за виконанням персоналом окремих завдань
6. На якому рівні контролю перевіряються принципи і способи планування та можна передбачити поведінку конкурентів
- 1) Управлінський контроль
  - 2) Операційний контроль
  - 3) **Стратегічний контроль**
  - 4) Немає вірної відповіді
7. Для оцінювання ступеня забезпеченості підприємства власними та залученими коштами та ефективності їх використання слід провести
- 1) Стратегічний контроль
  - 2) Попередній контроль
  - 3) **Контроль забезпечення**
  - 4) Контроль маркетингу
8. На якому рівні управління менеджери використовують фізичні, фінансові, людські і інформаційні ресурси для досягнення організаційних цілей
- 1) Управлінський контроль

- 2) **Операційний контроль**
- 3) Стратегічний контроль
- 4) Немає вірної відповіді
9. Перевірка лише окремих об'єктів шляхом вибірок і проб із загального обсягу виконується, при
  - 1) Суцільний контроль
  - 2) **Разовий контроль**
  - 3) **Вибірковий контроль**
  - 4) Немає вірної відповіді
10. На якому етапі контролю встановлюється стандарт?
  - 1) **Створення стандарту**
  - 2) Нагляд і порівняння зі стандартами
  - 3) Процес контролю
  - 4) Всі відповіді вірні

### ***Ситуація***

КП «Київпастрнас» належить до збиткових підприємств. Це пов'язано з наступними причинами:

1. Суттєва кількість пасажирів, які користуються громадським транспортом належать до пільгової категорії;
2. Місцевий бюджет своєчасно не перераховує кошти за пільгові категорії пасажирів;
3. Застарілий рухомий склад, який часто ламається;
4. Висока вартість запчастин та матеріальних ресурсів для ремонту
5. Працівники, які виконують ремонт рухомого складу, безвідповідально ставляться до виконання своїх обов'язків, як наслідок тролейбуси і трамваї ламаються під час руху з пасажирами
6. Існують випадки зловживання спиртними напоями на робочому місці серед слюсарів;
7. В час пік певний відсоток пасажирів не сплачує за проїзд, що також призводить до втрат
8. Затори на дорогах викликають збої в інтенсивності руху трамваїв і тролейбусів, тим самим викликаючи агресивне ставлення пасажирів до водіїв і кондукторів;
9. Переповнений рухомий склад в час пік призводить до поламки дверей;
10. Впровадження єдиного квитка не вирішило проблему з «пасажирами-зайцями»

Опишіть три етапи контролю необхідних ресурсів, і відповідні управлінські рішення під час регулювання виявлених недоліків.

Зазначте яких принципів контролю не дотримується адміністрація КП «Київпаstrans»

	Види контролювання			Відповідне управлінське рішення, що стосується усунення недоліків під час використання контролю
	Попередній контроль	Поточний контроль	Підсумковий контроль	
Матеріальні ресурси				
Трудові ресурси				
Фінансові ресурси				
Інформаційні ресурси				

### Семінарське заняття № 5

#### Розділ 3. Управління транспортним комплексом

*Тема. Система управління транспортним комплексом*

План:

1. Транспортна система України.
2. Транспортний потенціал
3. Значення транспорту в народногосподарському комплексі країни
4. Міські транспортні підприємства
5. Системний підхід в управлінні міськими транспортними підприємствами
6. Ефективність пасажирських перевезень
7. Структура управління міськими транспортними підприємствами

#### Питання для дискусії:

1. Охарактеризуйте транспортну систему України
2. Які види транспорту належать до міського транспорту
3. Що таке транспортний потенціал?
4. На що впливає транспорт в народногосподарському комплексі країни?
5. Назвіть міські транспортні підприємства
6. Назвіть суть ситуаційного підходу.

7. Назвіть суть системного підходу
8. У якому співвідношенні мають бути рівні інженерно-технологічної та менеджерської підготовки на низовій, середній та вищій ланках керівництва?
9. У якому співвідношенні має бути операторна, адміністративна та евристична види діяльності на низовій, середній та вищій ланках керівництва?
10. Які нові функції управління постають у зв'язку із запровадженням комп'ютерної техніки у розпорядчу діяльність?
11. Обґрунтувати шляхи скорочення обсягу паперового виробничого документообігу за умови збереження ефективного контролю виконання.

#### **Доповіді:**

1. Проблеми транспортної системи України.
2. Перспективи розвитку транспортної системи України.
3. Стратегія розвитку Укрзалізниці
4. Стратегія розвитку міського електротранспорту

*Література: [Л-2 с.5]*

### **Семінарське заняття № 6**

#### **Розділ 3. Управління транспортним комплексом**

*Тема. Управління пасажирськими перевезеннями*

#### **План:**

1. Загальні поняття реалізації функцій управління
2. Деталізація функцій управління
3. Принципи побудови апарату управління
4. Регламентація управлінської діяльності
5. Чисельність працівників апарату управління
6. Кількість ієрархічних рівнів структури апарату управління
7. Кадри апарату управління
8. Характеристика вантажних потоків.
9. Організація роботи служб транспортного об'єкта
10. Добові й змінні завдання. Оперативне управління. Інструктаж персоналу

#### **Питання для дискусій**

1. Розкрити сутність деталізації функцій управління?
2. Назвіть складові апарату управління?
3. Що таке регламентація управлінської праці?
4. Від чого залежить чисельність апарату управління?
5. Що таке кількість ієрархічних рівнів?
6. Охарактеризуйте вантажні потоки.
7. Розкрийте суть організації роботи служби транспортного об'єкта?
8. У чому полягає оперативне управління?
9. При порушеннях нормального перебігу яких функцій управління щодо технічного забезпечення транспортної роботи і організації експлуатації

інформацію повинно доводити до відома першого керівника негайно, по мірі виникнення нестандартних ситуацій?

10. Що має обговорюватися, якого роду мають прийматися і до кого спрямовуватися рішення наради у начальника служби?

11. Якого складу і яким чином має попадати інформація, що характеризує відповідність керівників нижнього та середнього рівнів займаним посадам, до підрозділу з кадрового забезпечення?

#### **Творчі завдання.**

1. Розробити пропозиції щодо складу (переліку питань, які мають вирішуватися) для підготовки тексту майбутнього Положення про структурний підрозділ, що опікуватиметься коштами, які збираються з пластикових карток пасажирів в системі інтелектуального керування рухом;

2. Розробити пропозиції щодо складу (переліку питань, які мають вирішуватися) для підготовки тексту майбутнього Положення про структурний підрозділ, що опікуватиметься інформацією стосовно обліку пробігу рухомих одиниць в системі інтелектуального керування рухом.

*Література: [Л-3 с.120.]*

### **Семінарське заняття № 7**

#### **Розділ 4. Забезпечення управління та розвитку підприємств сфери послуг**

*Тема. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання*

План:

1. Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг
2. Підходи до прийняття управлінських рішень і фактори, що на них впливають
3. Фактори, що впливають на розробку й прийняття управлінських рішень
4. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень
5. Методи і способи прийняття управлінських рішень у сфері послуг
6. Виникнення необхідності прийняття рішень
7. Прийняття рішень за результатами експертної оцінки
8. Прийняття рішення щодо лізингу
9. Сутність і види комунікацій
10. Комунікаційний процес
11. Комунікаційні мережі та стилі
12. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання.

#### **Питання для обговорення:**

1. Що таке управлінське рішення?
2. Вимоги до управлінського рішення
3. Назвіть фактори що впливають на прийняття управлінських рішень
4. Назвіть стадії прийняття управлінського рішення
5. Охарактеризуйте методи прийняття управлінських рішень
6. Назвіть етапи комунікаційного процесу
7. Охарактеризуйте види комунікацій
8. Назвіть комунікаційні бар'єри

9. Шляхи подолання комунікаційних бар'єрів.

Ситуаційні завдання.

*Література: [Л-6 с.261]*

### Семінарське заняття № 8

#### Розділ 4. Забезпечення управління та розвитку підприємств сфери послуг

*Тема. Соціально психологічний клімат сервісного підприємства*

План:

1. Сутність і основи влади в управлінні
2. Форми влади
3. Вплив. Авторитет.
4. Лідерство: сутність і його основні ознаки
5. Стили управління
6. Організаційна культура сервісного підприємства
7. Культура менеджменту сервісного підприємства
8. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства
9. Ефективність менеджменту сервісного підприємства

#### Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте сутність культури підприємства
2. Проаналізуйте форми влади.
3. Охарактеризуйте форми впливу
4. Який стиль управління найкраще застосовувати для управління підприємством міського електротранспорту
5. Порівняйте за впливом владу посади і особисту владу керівника
6. Розкрийте зміст переконання і участі, як форми впливу
7. Охарактеризуйте соціально-психологічний клімат підприємства міського електротранспорту.

Творчі завдання.

Доповіді.

1. Ліберальний стиль управління.
2. Авторитарна влада.
3. Лідерство, як управління, і як мистецтво.

*Література: [Л-6 с.353]*

### 6. Теми і завдання/питання для самостійної роботи студентів.

*Тема. Суть і роль невиробничої сфери в сучасних умовах ( 4годин)*

План:

1. Сфера послуг в доіндустріальному суспільстві.
2. Сфера послуг в індустріальному суспільстві.



### 3. Сфера послуг в постіндустріальному суспільстві..

*Література: Л-2, Л-3, Л-4, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту*

*Тема. Економічна сутність та особливості послуг як товару (4 години)*

План:

1. Перспективні види послуг і види які зникають з ринку.
2. Види послуг.
3. Класифікація послуг.
4. Підходи до визначення

*Література: Л-1, Л-3, Л-4, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Загальна характеристика основних видів послуг (4 години)*

План:

1. Торгівельні послуги
2. Побутові послуги
3. Соціально-культурні послуги
4. Житлово-комунальні послуги
5. Транспортні послуги
6. Послуги зв'язку
7. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги *Література: Л-2, Л-3, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту*

*Тема. Ринок послуг України (4 години)*

План:

1. Суть і особливості прогнозування попиту.
2. Методи прогнозування попиту на послуги.
3. Стратегії дії на попит в невиробничій сфері.
4. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України

*Література: Л-2, Л-3, Л-4, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Конкуренція на ринку послуг . (2 години)*

План:

1. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг
2. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг
3. Диференціація послуг, бенчмаркінг, маркетинг послуг, державне регулювання..

*Література: Л-1, Л-2, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Сутність менеджменту у сфері транспортних послуг.(2 години)*

План:

1. Методи управління
2. Принципи управління

*Література: Л-1, Л-2, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту*

*Тема. Становлення і розвиток менеджменту як науки (4 години)*

План:

1. Історія виникнення менеджменту
2. Еволюція менеджменту як науки
3. Наукові підходи до управління.

*Література: Л-1, Л-2, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту*

*Тема. Планування діяльності сервісного підприємства (4 години)*

План:

1. Сутність стратегічного планування
2. Місія і цілі підприємства
3. Процес стратегічного планування
4. Поняття стратегії, їх класифікація

*Самостійно: Місія і цілі на прикладі конкретного сервісного підприємства*

*Література: Л-2, Л-3, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту*

*Тема. Управлінський контроль у сфері менеджменту (4 години)*

План:

1. Сутність контролю і його значення в управлінні сервісним підприємством
2. Види і методи контролю у сфері послуг
3. Процес контролю: сутність і зміст основних етапів
4. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності

*Література: Л-2, Л-3, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Загальна характеристика транспортної системи України. (4 години)*

План:

1. Класифікація підприємств.
2. Організаційно-правові форми господарювання юридичних осіб.
3. Порядок утворення та ліквідації підприємства.
4. Транспортне підприємство як єдина система. Організаційно-виробнича структура.
5. Системний підхід: сутність, мета, принципи, правила застосування..

*Література: Л-2, Л-3, Л-4*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг. (4 години)*

**План:**

1. Фактори, що впливають на розробку й прийняття управлінських рішень
2. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень
3. Методи і способи прийняття управлінських рішень у сфері послуг.

*Література: Л-2, Л-1, Л-3.*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання (4 години)*

**План:**

1. Сутність і зміст поняття інформація
2. Класифікація інформації
3. Інформаційне забезпечення ППУР
4. Вимоги до інформації.

*Література: Л-1, Л-2, Л-4*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Організаційна культура підприємства невиробничої сфери. (4 години)*

**План:**

1. Культура менеджменту сервісного підприємства
2. Зміст культури менеджменту
3. Відповідальність в менеджменті
4. Етика менеджменту в сфері обслуговування

*Література: Л-1, Л-2, Л-3, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

*Тема. Соціально психологічний клімат сервісного підприємства (2 год)*

**План:**

1. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства
2. Ефективність менеджменту сервісного підприємства

*Література: Л-1, Л-2, Л-3, Л-5*

*Форма контролю: опитування, перевірка конспекту.*

## **7. Методи активізації навчального процесу**

Класичні лекції, лекції проблемного характеру, лекції-бесіди, семінарські заняття, семінари-дискусії, реферування; повідомлення за темою (усна доповідь); розв'язування творчих завдань; виконання студентами завдань для самостійного опрацювання; індивідуальні консультації для студентів; теоретично-дослідна робота студентів (курсова робота); презентації результатів виконаних завдань та досліджень.

***Орієнтовна тематика курсових робіт***

1. Управління інвестиційними процесами в сфері вантажних перевезень (на прикладі АТ «Укрзалізниця»)
2. Функція планування в управлінні підприємством ТОВ «Нова Пошта»
3. Функція організація в управлінні підприємством ТОВ «Укрпошта»
4. Функція мотивації в управлінні підприємством КП «Київпаstrанс» (Дарницьке трамвайне депо)
5. Функція контроль в управлінні підприємством КП «Метрополітен»
6. Комунікації в управлінні підприємством КП «Київпаstrанс» (Перше тролейбусне депо)
7. Управління якістю перевезень приватними маршрутними таксі у межах м.Києва
8. Соціально-психологічні методи в управлінні пасажирськими перевезеннями АТ «Укрзалізниця»
9. Організаційно-розпорядчі методи в управлінні вантажними перевезеннями автотранспортом (на прикладі Транс-Логістик)
10. Управління кризовими ситуаціями в діяльності підприємств водного транспорту (на прикладі Херсонського річкового порту) КОНОНУЧЕНКО
11. Особливості управління підприємством на різних стадіях життєвого циклу (на прикладі ІнТайм)
12. Влада і вплив в управлінні транспортним підприємством (на прикладі VladTrans)
13. Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств (на прикладі турфірми «Поїхали з нами»)
14. Особливості управління малими підприємствами в сфері транспортних послуг. (обрати приватного перевізника на власний розсуд)
15. Лідерство в управлінні підприємством КП «Київпаstrанс»
16. Стратегічне планування в діяльності підприємств повітряного простору (на прикладі МАУ)
17. Особливості менеджменту у сфері міжміських пасажирських перевезень (обрати приватного перевізника на власний розсуд)
18. Управління конкурентоспроможністю підприємства (на прикладі АвтоЛюкс)
19. Управління вантажними перевезеннями на прикладі ТОВ «SAT»
20. Управління пасажирськими перевезеннями на залізничному транспорті на прикладі АТ «Укрзалізниця»

### **8. Система поточного та підсумкового контролю знань.**

Поточний контроль: письмове або усне опитування, тести, індивідуальна або колективна презентація (представлення виконаного завдання); підготовка доповіді; перевірка конспекту; захист виконаних завдань, захист курсової роботи та ін.

Підсумковий контроль: екзамен.

### **Питання самоконтролю для підготовки до екзамену**

1. Суть і роль невиробничої сфери.
2. Чинники інтенсивного розвитку сфери послуг.
3. Взаємозв'язок невиробничої сфери і рівня соціально-економічного розвитку країни.
4. Роль сфери послуг в економічній системі країни
5. Поняття і сутність послуги
6. Особливості послуги як специфічного виду товару
7. Підприємства сфери послуг як соціально-економічна систем
8. Систематизація послуг
9. Життєвий цикл послуг
10. Класифікація послуг в Україні.
11. Державне регулювання сфери послуг в Україні
12. Методи і принципи розробки послуги.
13. Особливості ринку послуг
14. Інфраструктура ринку послуг
15. Сутність конкуренції на ринку послуг
16. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг
17. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг
18. Поняття сервісного менеджменту.
19. Цілі та завдання менеджменту у сфері послуг.
20. Рівні управління транспортного підприємства.
21. Менеджмент як система
22. Функції та процес управління сервісного підприємства
23. Методи управління сервісним підприємством
24. Сутність і особливості планування у сфері послуг
25. Види планування у сфері послуг
26. Процес планування
27. Принципи планування у сфері послуг.
28. Поняття організації як функції менеджменту
29. Організаційна структура управління сервісного підприємства: типи і характерні особливості
30. Основи проектування підприємства сфери послуг
31. Життєвий цикл підприємства сфери обслуговування
32. Суть мотивації.
33. Теорії мотивації.
34. Особливості, помилки та принципи мотивування на підприємствах сфери обслуговування
35. Транспортна система України.
36. Транспортний потенціал
37. Значення транспорту в народногосподарському комплексі країни

38. Міські транспортні підприємства
39. Системний підхід в управлінні міськими транспортними підприємствами
40. Ефективність пасажирських перевезень
41. Структура управління міськими транспортними підприємствами
42. Загальні поняття реалізації функцій управління
43. Деталізація функцій управління
44. Принципи побудови апарату управління
45. Регламентація управлінської діяльності
46. Чисельність працівників апарату управління
47. Кількість ієрархічних рівнів структури апарату управління
48. Кадри апарату управління
49. Характеристика вантажних потоків.
50. Організація роботи служб транспортного об'єкта
51. Добові й змінні завдання. Оперативне управління. Інструктаж персоналу
52. Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг
53. Підходи до прийняття управлінських рішень і фактори, що на них впливають
54. Фактори, що впливають на розробку й прийняття управлінських рішень
55. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень
56. Методи і способи прийняття управлінських рішень у сфері послуг
57. Виникнення необхідності прийняття рішень
58. Прийняття рішень за результатами експертної оцінки
59. Прийняття рішення щодо лізингу
60. Сутність і види комунікацій
61. Комунікаційний процес
62. Комунікаційні мережі та стилі
63. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання.
64. Сутність і основи влади в управлінні
65. Форми влади
66. Вплив. Авторитет.
67. Сутність і основи влади в управлінні
68. Форми влади
69. Вплив. Авторитет.
70. Лідерство: сутність і його основні ознаки
71. Стилi управління
72. Організаційна культура сервісного підприємства
73. Культура менеджменту сервісного підприємства
74. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства
75. Ефективність менеджменту сервісного підприємства

## 9. Критерії оцінювання результатів навчання студентів

Оцінювання знань за 4-бальною системою:

**Оцінка "5" (відмінно, високий рівень)** ставиться тоді, коли студент абсолютно чітко і вичерпно характеризує: основи організації і управління діяльності транспортних підприємств, способи забезпечення їх ефективності та конкурентоспроможності, методи планування важливих показників господарської діяльності підприємств; складові елементи транспортного процесу, організацію перевезень, порядок планування і управління вантажними та пасажирськими перевезеннями. Використовує сучасні інформаційні і комунікаційні технології для вирішення професійних задач; демонструє вміння розв'язувати типові спеціалізовані задачі в професійній діяльності; знаходить оптимальні, обґрунтовані, творчі рішення для розв'язування професійних задач; пропонує ефективні методи мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці.

При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою

**Оцінка «4» (добре, достатній рівень)** ставиться тоді, коли студент дає чіткі і не досить вичерпно характеризує: основи організації і управління діяльності транспортних підприємств, способи забезпечення їх ефективності та конкурентоспроможності, методи планування важливих показників господарської діяльності підприємств; складові елементи транспортного процесу, організацію перевезень, порядок планування і управління вантажними та пасажирськими перевезеннями.

Знає про сучасні інформаційні і комунікаційні технології, але не використовує для вирішення професійних задач; демонструє вміння розв'язувати типові спеціалізовані задачі в професійній діяльності; для знаходження оптимальних, обґрунтованих рішень при розв'язуванні професійних задач не застосовує відомі методики; не завжди пропонує ефективні методи мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці.

Практичне завдання виконано взагалі правильно, але мають місце окремі неточності

**Оцінка «3» (задовільно, середній рівень)** ставиться тоді, коли студент неповністю, з суттєвими помилками характеризує тільки: основи організації і управління діяльності транспортних підприємств, способи забезпечення їх ефективності та конкурентоспроможності, методи планування важливих показників господарської діяльності підприємств; складові елементи транспортного процесу, організацію перевезень, порядок планування і управління вантажними та пасажирськими перевезеннями.

Має поверхневі знання про сучасні інформаційні і комунікаційні технології і не використовує для вирішення професійних задач; демонструє на рівні елементарного відтворення вміння розв'язувати типові спеціалізовані задачі в професійній діяльності; для знаходження оптимальних, обґрунтованих рішень при розв'язуванні професійних задач не застосовує відомі методики; не завжди

пропонує ефективні методи мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці

При виконанні практичного завдання студент припускається значної кількості помилок та зустрічається зі значними труднощами.

**Оцінка «2» (незадовільно, початковий рівень)** ставиться тоді, коли студент взагалі не орієнтується в теоретичних питаннях, які розкривають базові поняття сучасної теорії управління; основи організації і управління діяльності транспортних підприємств, способи забезпечення їх ефективності та конкурентоспроможності, методи планування важливих показників господарської діяльності підприємств; складові елементи транспортного процесу, організацію перевезень, порядок планування і управління вантажними та пасажирськими перевезеннями. Має поверхневе уявлення про сучасні інформаційні і комунікаційні технології для вирішення професійних задач; не демонструє вміння розв'язувати типові спеціалізовані задачі в професійній діяльності; не вміє і не знає як знаходити оптимальні, обґрунтовані, творчі рішення для розв'язування професійних задач; не знає елементарних методів мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці.

Студент не може виконати практичні завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

## 10. Література

### Основна

1. Білорус Т.В. Практикум з менеджменту: навчальний посібник. Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2020. 185 с.
2. Дмитрієв І.А. Транспортне підприємництво: навч. посіб. / І.А. Дмитрієв, Я.С. Левченко. Харків: ФОП Бровін О.В., 2018. 308 с.
3. Маруніч В.С., Шморгун Л.Г. та ін. Організація та управління пасажирськими перевезеннями: підручник/ за ред. доц. В.С. Маруніч, проф. Л.Г. Шморгуна. Київ: Міленіум, 2017. 528 с.
4. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.

### Додаткова

5. Бараш Ю.С. Менеджмент. Навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів залізн. трансп. Дніпропетр. нац. ун-т залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна. Дніпропетровськ, 2015. 80 с
6. Бараш Ю. С. Менеджмент. Навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів залізн. трансп. У 2 ч. Ч. 2 / Ю. С. Бараш; Дніпропетр. нац. ун-т залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна: Дніпро, 2016. 87 с.
7. Жарська І.О. Практикум з маркетингу: теоретичні основи, тести, завдання, кейсові вправи. Одеса: Атлант ВОІ СОІУ, 2016. 284 с.

## Інформаційні ресурси



8. Горяїнов О.М. Вантажні перевезення: Конспект лекцій. Харків: ХНАМГ, 2009. 109 с. <https://studfile.net/preview/5592311/> (дата звернення: 28.08.2021)
9. Закон України «Про транспорт» від 10.11.1994 № 232/94-ВР. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws>
10. Економічна статистика / Економічна діяльність / Транспорт Пасажирооборот та кількість перевезених пасажирів. Держстат України. 2021. URL: [ukrstat.gov.ua](http://ukrstat.gov.ua). (дата звернення: 28.08.2022)
11. Кількість перевезених пасажирів за видами транспорту. Держстат України. 2021. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/tr/tr\\_rik/tr\\_rik\\_u/kp\\_pas\\_vt\\_u.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/tr/tr_rik/tr_rik_u/kp_pas_vt_u.htm). (дата звернення: 28.08.2022)
12. Пугачевська К. Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи / К. Пугачевська URL://[www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2016/18-2016/12.pdf](http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2016/18-2016/12.pdf) (дата звернення: 29.08.2022)
13. Статистичні дані по галузі автомобільного транспорту. Міністерство інфраструктури України. 2020. [Статистичні дані по галузі автомобільного транспорту - Міністерство інфраструктури України \(mtu.gov.ua\)](http://mtu.gov.ua). (дата звернення: 28.08.2022)

### **Додатки** **Теми для доповіді**

1. Ліберальний стиль управління.
2. Авторитарна влада.
3. Лідерство, як управління, і як мистецтво
4. Проблеми транспортної системи України.
5. Перспективи розвитку транспортної системи України.
6. Стратегія розвитку Укрзалізниці
7. Стратегія розвитку міського електротранспорту

### **Приклад різнорівневого завдання.**

#### ***Початковий рівень – по 0,5 бала***

1. Що розуміють під суб'єктом управління?
  - а) людина або група людей, які встановлюють цілі перед об'єктом управління
  - б) учасники управління
  - в) людина або група людей, які здійснюють процес управління
  - г) група людей, що виконують заплановані роботи
2. На які види поділяються всі відносини в організації?
  - а) організаційні та технічні
  - б) соціальні та технологічні
  - в) виробничі та управлінські
  - г) між керівниками та підлеглими
3. Що визначає поділ всієї роботи в організації на складові компоненти?
  - а) вертикальний поділ праці

- б) горизонтальний поділ праці
- в) технологічний процес
- г) процес виготовлення продукту

4. Що являє собою система менеджменту?

- а) сукупність взаємопов'язаних і взаємозалежних елементів: функцій, процесу;
- б) структури, механізму, суб'єкту і об'єкту;
- в) сукупність взаємодіючих елементів;
- г) цілісне утворення, що має властивості, відмінні від властивостей складових елементів сукупність елементів організації.

*Середній рівень – по 0,5 бала.*

**Завдання 1.** Встановіть вірну послідовність етапів розвитку науки управління:

- 5) Школа науки управління
- 6) Школа наукового управління
- 7) Школа людських відносин та науки про поведінку
- 8) Школа адміністративного управління

**Завдання 2.**

Допишіть пропущені принципи адміністративного управління згідно Анрі Файолю:

- 16. Розподіл праці
- 17. ...
- 18. ....
- 19. Єдиноначальність
- 20. ...
- 21. Підлеглість особової зацікавленості загальній
- 22. ...
- 23. Централізація
- 24. ...
- 25. ...
- 26. Справедливість
- 27. Стабільність персоналу
- 28. ....
- 29. Корпоративний дух

*Достатній рівень – 1 бал*

Дайте визначення внутрішнього і зовнішнього середовища організації, їх характеристики. Наведіть приклад постачальників, посередників, споживачів та конкурентів ТОВ «Нова пошта».

*Високий рівень – 1 бал*

Задача. Для якісного обслуговування пасажирів і отримання додаткових коштів на приміській автостанції в м. Бориспіль необхідно відкрити стаціонарні камеру схову ручної поклажі.

Вам як менеджеру з організаційної роботи треба визначити необхідну кількість вікон стаціонарної камери схову ручної поклажі для покращення обслуговування пасажирів і додаткові середньомісячні кошти, які отримує станція від цього впровадження.

Відомо що:

- максимальна кількість пасажирів, які користуються камерою схову за години „пік” 650 пас/год;
- середня тривалість „пікового” навантаження камер схову за добу 5 год;
- кількість пасажирів, які обслуговуються одним вікном 4 пас/год;
- вартість користування одним вікном складає 30 грн.

### ***Зразок тестових завдань***

1. Процес забезпечення досягнення організацією своєї мети – це
  - 1) мотивація
  - 2) **контроль**
  - 3) планування
  - 4) організація
2. За допомогою контролю можна
  - 1) попередити виникнення кризових ситуацій
  - 2) передбачити невизначеність
  - 3) досягти успіху
  - 4) **вірні всі відповіді**
3. Які основні види контролю описані в теорії сучасного менеджменту?
  - 1) загальний, вибірковий, індивідуальний
  - 2) **попередній, поточний, заключний**
  - 3) лінійний, функціональний, штабний
  - 4) на базі норм, стандартів, нормативів
4. Який контроль охоплює процеси перетворення ресурсів підприємства на послуги, його зміст полягає в порівнянні запланованих показників із фактичними даними, виявленні відхилень і аналізі чинників, які спричинили ці відхилення
  - 1) **контроль системи надання послуг**
  - 2) попередній контроль
  - 3) контроль забезпечення
  - 4) контроль маркетингу
5. В чому полягає зміст функції “Контролювання” в менеджменті?
  - a) **вид управлінської діяльності щодо забезпечення виконання певних завдань та досягнення цілей організації**
  - б) вид управлінської діяльності, спрямований на максимальне забезпечення потреб працівників
  - в) безперервне спостереження за роботою персоналу організації
  - г) спостереження за виконанням персоналом окремих завдань

### *Зразок творчих завдань*

1. Розробити пропозиції щодо складу (переліку питань, які мають вирішуватися) для підготовки тексту майбутнього Положення про структурний підрозділ, що опікуватиметься коштами, які збираються з пластикових карток пасажирів в системі інтелектуального керування рухом.
2. Розробити пропозиції щодо складу (переліку питань, які мають вирішуватися) для підготовки тексту майбутнього Положення про структурний підрозділ, що опікуватиметься інформацією стосовно обліку пробігу рухомих одиниць в системі інтелектуального керування рухом

### *Зразок екзаменаційного білету*

## **ВСП «КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ТАВРІЙСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО»**

освітньо-професійна програма **Організація обслуговування на транспорті**  
спеціальність **073 Менеджмент**

### **Екзаменаційний білет № 1**

з дисципліни Менеджмент на транспорті

#### **1. Тестові завдання**

1. До числа основних загальних функцій менеджменту не належать:
  - 1) планування;
  - 2) організації, мотивації;
  - 3) **кредитування;**
  - 4) контроль.
  
2. Реалізація управлінських рішень з мінімальними витратами виражається через:
  - 1) реальність
  - 2) законність
  - 3) **ефективність**
  - 4) своєчасність
  
3. До основних складових елементів внутрішнього середовища організації не належать:
  - 1) Організаційна культура.
  - 2) Цілі і персонал.
  - 3) **Постачальники і конкуренти**

4) Технологія.

4. Основна роль комунікацій:

- а) досягнення мети організації;
- б) звернення;
- в) досягти бажаного результату;
- г) досягти бажаної поведінки як окремих осіб, так і колективу.

5. Мотивація - це:

- а) відносини між найманими працівниками і роботодавцями;
- б) підвищення знань, вмінь, навичок;
- в) сукупність причин психологічного характеру, які зумовлюють поведінку і вчинки людини;
- г) вольовий акт формування послідовності дій, результатом яких є досягнення конкретної цілі.

6. Мотиваційні засоби менеджера включають:

- а) інформацію про результати праці, розкриття перспектив службового зростання, справедливу оплату праці, виховання професійної гордості, участь в прийнятті рішень;
- б) стиль управління, інтерес до ініціативи підлеглих, мотив першого дня роботи, структуру управління, методи управління;
- в) теорію двох факторів, регламентацію праці управлінських працівників, лідерство і керівництво, управління конфліктами;
- г) рішення менеджера лише про стимулювання підлеглих.

7. Яке з наведених значень найбільш відповідає терміну “менеджер”?

- а) людина, що займається бізнесом.;
- б) найманий керуючий;
- в) людина, що керує реалізацією продукції.
- г) керівник підрозділу організації.

8. Статут підприємства належить до документів:

- а) організаційного нормування;
- б) організаційного регламентування;
- в) організаційно-методичного інструктування;
- г) інструктивних.

9. Мета контролю в системі управління на транспорті:

- а) виявити відхилення від плану;
- б) визначити плановий стан об'єкта;
- в) визначити фактичний стан об'єкту;
- г) визначити функцію.

10. Мета планування – це:

- а) визначення фактичного стану об'єкта (процесу);
- б) визначення бажаного стану об'єкта (процесу);**
- в) порівняння планового та фактичного станів об'єкта (процесу);
- г) усі відповіді вірні.

11. Що є результатом управлінських відносин в організації?

- 1) матеріали та готова продукція
- 2) отримання інформації про ресурси
- 3) розроблення варіантів управлінських рішень**
- г) налагодження зв'язків в апараті управління

12. Керівництво роботою рухомого складу на лінії здійснюється за допомогою лінійних диспетчерів, до обов'язків яких входить:

- а) контроль за своєчасним прибуттям рухомого складу в пункти навантаження;
- б) нагляд за виконанням заданих маршрутів перевезення вантажів;
- в) перевірка вірності оформлення подорожньої документації;
- г) всі відповіді вірні**

13. Перевезення великих кількостей однорідних вантажів

- 1) масове перевезення;**
- 2) партійність
- 3) місцевий вантажопотік
- 4) транзитний вантажопотік

14. Концепція влади будується на:

- 1) взаємодії**
- 2) протидії
- 3) дружбі

повазі

15. Керівництво – це:

- а) ефектне використання усіх керівних функцій;
- б) ефектне використання усіх управлінських функцій;
- в) можливість чинити вплив на багатьох осіб, з метою отримання доходу;
- г) можливість чинити вплив на окремих осіб або групи, направляючи їх зусилля на досягнення цілей організації.**

16. Ухвалення рішення, коли кожний із варіантів може мати і позитивні, і негативні наслідки, а вибрати треба один, з урахуванням розв'язання загального завдання – це внутрішньо особистісні конфлікти

- 1) «плюс-плюс»,
- 2) «плюс-мінус»,**
- 3) «мінус-мінус»,
- 4) вірна відповідь відсутня

17. Конфлікт дає додаткову інформацію – це:

- а) негативна сторона конфлікту;
- б) позитивна сторона конфлікту;**

- в) ніяк не впливає;
- г) вірна відповідь відсутня.

18. Не належить до функції управління фінансовими ресурсами:

- 1) **аналіз господарчої діяльності**
  - 2) фінансове забезпечення;
  - 3) бухгалтерський облік;
- аналіз фінансової діяльності

19. Безрейковий вид електрифікованого міського пасажирського транспорту

- 1) **тролейбус**
- 2) трамвай
- 3) автобус

метрополітен

20. Вид транспорту, що здійснює перевезення вантажів і пасажирів безрейковими шляхами:

- 1) морський транспорт
- 2) **автомобільний транспорт**
- 3) залізничний транспорт
- 4) транспортна система України

Затверджено на засіданні циклової комісії  
економіко-управлінських та соціальних дисциплін  
протокол № 9 від « 22» квітня 2022 року

Голова циклової комісії \_\_\_\_\_ Л.В.Сарнавська  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Екзаменатор \_\_\_\_\_ Л.В.Сарнавська  
(підпис) (прізвище та ініціали)