

О. Б. Моргулець

МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ПОСЛУГ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України
для студентів вищих навчальних закладів*

Київ
«Центр учбової літератури»
2012

УДК 338.46(075.8)
ББК 65.290-2я73
М 79

*Гриф надано
Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України
(Лист № 1/11-5659 від 06.07.2011 р.)*

Рецензенти:

Маркіна І. А. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту організацій та зовнішньоекономічної діяльності Полтавського університету споживчої кооперації України;

Романюк М. Д. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту та маркетингу, декан економічного факультету Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;

Бай С. І. – доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри менеджменту Київського національного торговельно-економічного університету.

Моргулець О. Б.

М 79 Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.

ISBN 978-611-01-0304-6

Навчальний посібник детально розкриває навчальний матеріал програми нормативної професійно-орієнтованої дисципліни «Менеджмент у сфері послуг». У посібнику розглянуто теоретичні засади сервісного менеджменту, його специфіку, цілі, завдання і методи. Особлива увага приділена основним функціям менеджменту та його зв'язуючим елементам. Також розкрито питання групової динаміки, влади, впливу та лідерства в управлінні, організаційної культури підприємств обслуговування та ефективності сервісного менеджменту. З метою оцінювання знань та практичного засвоєння матеріалу кожний розділ навчального посібника містить контрольні запитання для самоперевірки, практичні вправи та тестові завдання.

Посібник призначений для студентів, аспірантів та викладачів, а також для спеціалістів, робота яких пов'язана з діяльністю і управлінням у сфері послуг.

УДК 338.46(075.8)
ББК 65.290-2я73

ISBN 978-611-01-0304-6

© Моргулець О. Б., 2012.
© Центр учбової літератури, 2012.

ЗМІСТ

Передмова	7
Частина 1. СФЕРА ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ: ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ	9
<i>Розділ 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару</i>	<i>9</i>
1.1. Роль сфери послуг в економічній системі країни	10
1.2. Поняття і сутність послуги	15
1.3. Особливості послуги як специфічного виду товару	18
1.4. Підприємства сфери послуг як соціально-економічна система	23
<i>Розділ 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг</i>	<i>33</i>
2.1. Класифікація і систематизація послуг	33
2.2. Загальна характеристика основних видів послуг	41
2.2.1. Торговельні послуги	41
2.2.2. Побутові послуги	42
2.2.3. Соціально-культурні послуги	44
2.2.4. Житлово-комунальні послуги	46
2.2.5. Транспортні послуги	48
2.2.6. Послуги зв'язку	49
2.2.7. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги	50
2.3. Життєвий цикл послуг	52
<i>Розділ 3. Ринок послуг України</i>	<i>59</i>
3.1. Теоретичні засади функціонування ринку послуг	59
3.2. Особливості ринку послуг	63
3.3. Інфраструктура ринку послуг	65
3.4. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України.	68
<i>Розділ 4. Конкуренція на ринку послуг</i>	<i>82</i>
4.1. Сутність конкуренції на ринку послуг	82
4.2. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг.	85
4.3. Позиціонування послуг на ринку.	89
4.4. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг	91

Частина 2. ОСНОВИ ТЕОРІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ У СФЕРІ ПОСЛУГ . . . 103

Розділ 5. Сутність і особливості менеджменту у сфері послуг . . . 103

5.1. Сутність менеджменту сервісного підприємства	104
5.1.1. Поняття менеджменту.	104
5.1.2. Ціль та завдання менеджменту у сфері послуг	107
5.1.3. Рівні управління сервісного підприємства	110
5.2. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування	112
5.2.1. Менеджмент як система	112
5.2.2. Функції та процес управління сервісного підприємства	113
5.2.3. Методи управління сервісним підприємством	115
5.3. Становлення і розвиток менеджменту як науки.	116
5.3.1. Історія виникнення менеджменту.	116
5.3.2. Еволюція управління як науки	119
5.3.3. Наукові підходи до управління.	121

Розділ 6. Планування діяльності сервісного підприємства 129

6.1. Сутність і особливості планування у сфері послуг	129
6.2. Види планування у сфері послуг	132
6.3. Місія та цілі сервісного підприємства	134
6.4. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства	139
6.5. Принципи планування у сфері послуг	143

Розділ 7. Стратегічне планування у сфері послуг 150

7.1. Концепція стратегічного планування	150
7.2. Поняття стратегії та її класифікація	157
7.3. Основні види стратегій.	160
7.3.1. Корпоративні стратегії.	160
7.3.1.1. Стратегії концентрованого росту	161
7.3.1.2. Стратегії інтегрованого росту	161
7.3.1.3. Стратегії диверсифікації	162
7.3.1.4. Стратегії скорочення	163
7.3.2. Конкурентні стратегії.	164
7.4. Основні чинники вибору стратегії організації	165

Розділ 8. Процес організації менеджменту у сфері послуг 173

8.1. Поняття організації, як функції менеджменту	173
8.2. Організаційна структура управління: типи і характерні особливості	177
8.2.1. Ієрархічні (механістичні) структури	178
8.2.2. Адаптивні (органічні) структури	181
8.3. Основи проектування сервісного підприємства.	183
8.3.1. Розподіл праці і спеціалізація	183
8.3.2. Департаментизація і кооперація	184

8.3.3. Зв'язки в організації і координація	185
8.3.4. Масштаб підпорядкованості і контролю	186
8.3.5. Ієрархія в організації	187
8.3.6. Централізація і децентралізація управління.	188
8.3.7. Диференціація та інтеграція підрозділів організації	189
8.4. Життєвий цикл підприємства сфери обслуговування	190

Розділ 9. Мотивація як функція менеджменту. 199

9.1. Сутність поняття «мотивація» та мотиваційний процес.	199
9.2. Теорії мотивації	204
9.2.1. Первинні теорії мотивації	205
9.2.2. Змістовні теорії мотивації	206
9.2.3. Процесуальні теорії мотивації	208
9.3. Особливості, помилки та принципи мотивування на підприємствах сфери обслуговування	210

Розділ 10. Управлінський контроль сервісного підприємства 219

10.1. Сутність контролю і його значення в управлінні сервісним підприємством	219
10.2. Види і методи контролю у сфері послуг	221
10.3. Процес контролю: сутність і зміст основних етапів	224
10.4. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності	227
10.5. Контроль якості послуг	230

Частина 3. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ТА РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ 237

Розділ 11. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг 237

11.1. Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг.	238
11.2. Підходи до прийняття управлінських рішень	242
11.3. Фактори, що впливають на розробку і прийняття управлінських рішень	246
11.4. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень	248
11.5. Моделі і методи розробки управлінських рішень	252

Розділ 12. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування 261

12.1. Сутність і види комунікацій в управлінні сервісним підприємством	261
12.2. Процес комунікацій	261
12.3. Комунікаційні мережі та стилі	270
12.4. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання	277
12.5. Особливості комунікаційної політики у сфері послуг	284

Розділ 13. Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства	294
13.1. Сутність поняття «колектив», його структура, функції та основи формування і етапи розвитку	294
13.2. Формальні і неформальні групи, їхня характеристика і роль в управлінні	298
13.3. Фактори, що впливають на ефективність групи	302
13.4. Управління конфліктними ситуаціями в групі	303
13.4.1. Сутність поняття «конфлікт» і причини його виникнення	305
13.4.2. Основні види конфліктних ситуацій	309
13.4.3. Методи і стилі управління конфліктними ситуаціями	311
Розділ 14. Влада і лідерство в управлінні	322
14.1. Влада і вплив в управлінні	322
14.1.1. Теорії влади, її сутність і основи	322
14.1.2. Форми влади	325
14.1.3. Вплив. Переконавання і участь, як перспективні форми впливу	329
14.2. Лідерство	331
14.2.1. Сутність лідерства і його основні ознаки	331
14.2.2. Теорії лідерства та їхня еволюція	334
14.3. Стилi управління	342
Розділ 15. Культура сервісного підприємства	353
15.1. Організаційна культура сервісного підприємства	353
15.1.1. Поняття організаційної культури	353
15.1.2. Види організаційних культур	357
15.2. Культура менеджменту сервісного підприємства	361
15.2.1. Зміст культури менеджменту	361
15.2.2. Відповідальність в менеджменті	365
15.2.3. Етика менеджменту в сфері обслуговування	367
15.3. Соціально-психологічний клімат сервісного підприємства	371
15.4. Ефективність менеджменту сервісного підприємства	373

ПЕРЕДМОВА

Сфера послуг сьогодні — це одна з найперспективніших галузей економіки, що швидко розвивається. Вона охоплює торгівлю і транспорт, фінанси і страхування, комунальне господарство, освітні та медичні установи, шоу-бізнес тощо. У розвинутих країнах сфера послуг є найбільшим сектором економіки. У ній працює в середньому 65-75 % зайнятого населення, на неї припадає 50 % обсягів капіталовкладень, 63-74 % ВВП. Активно розвивається сфера послуг як виробничо-комерційна система і в Україні (частка послуг у ВВП перевищує 40 %), де працює понад 55 % зайнятих в економіці людей.

На сьогоднішній день, радикальні перетворення та проблеми в економіці України вимагають від молодих спеціалістів глибокого розуміння сутності ринкових процесів та економічно-організаційного механізму функціонування сучасних підприємств сфери обслуговування. Метою написання навчального посібника «Менеджмент у сфері послуг» є формування у майбутніх фахівців системи знань та практичних навичок організації надання послуг та управління підприємствами сфери обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

Предметом навчального посібника «Менеджмент у сфері послуг» є загальні засади розвитку організаційно-економічних процесів, а також характерні для сфери послуг принципи, механізми і форми організації процесів управління виробництвом та реалізацією послуг. Об'єкт посібника охоплює широкий діапазон процесів, операцій, організаційних форм, технологічних схем пов'язаних з управлінням діяльністю підприємств сфери обслуговування.

Завданнями навчального посібника є:

- розкриття організаційно-економічних засад менеджменту сфери послуг, що закладено в основу сучасного управління розвитком підприємств сектору обслуговування;
- формування цілісної системи знань про способи, методи, форми організації виробництва та реалізації послуг у ринковому середовищі;
- вивчення інструментарію і методів аналізу процесів організації та управління діяльністю в сфері обслуговування, оцінки і оптимізації її основних параметрів;

— ознайомлення та узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування;

— вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації, управління, раціоналізації, диверсифікації процесів реалізації послуг;

— формування знань і вмінь з розроблення і організування виконання планів, програм, конкурентних стратегій на ринку послуг.

Навчальний посібник «Менеджмент у сфері послуг» охоплює організаційні та економічні знання, які формують уявлення про складові системи та характеризують комплексний механізм менеджменту у сфері обслуговування. Зазначений посібник може допомогти студентам оволодіти знаннями теоретичних основ менеджменту невиробничої сфери, узагальнити практику управління і визначення конкретних шляхів ефективного використання ресурсів підприємства сфери обслуговування.