

«МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ФІТНЕС-ПОСЛУГ»

Поля форми	Опис поля форми
Київський університет Бориса Грінченка	Факультет здоров'я, фізичного виховання та спорту
Кафедра	Спорту та фітнесу
Програма екзамену з дисципліни: «Менеджмент і маркетинг діяльності фітнес-клубу»	«Менеджмент і маркетинг діяльності фітнес-клубу»
<u>Курс:</u> <u>Спеціальність:</u>	II, група ФВб-1-17-1,4 д ФВб-2-17-1,4 д 017 Фізична культура і спорт
Форма проведення	комбінована
Тривалість проведення	90 хв.
Максимальна кількість балів: 40	40 балів В кожному білеті є по 2 завдання. 1 завдання – 30 балів. Захист проекту. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ 1) 23-30 балів <ul style="list-style-type: none"> - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірно розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - містить послідовний та аргументований розв'язок завдання; демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-

	<p>теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням;</p> <ul style="list-style-type: none"> - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми. <p>2) 16-22 бали</p> <ul style="list-style-type: none"> - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; - оформлення проекту в цілому є акуратним, але містить виправлення; - окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту проекту - відповідь на запитання є недостатньо аргументованою <p>3) 8-15 балів</p> <ul style="list-style-type: none"> - зміст доповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - доповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - доповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються
--	---

	<p>відповідного питання;</p> <ul style="list-style-type: none"> - у роботі багато грубих орфографічних помилок; - обґрунтування відповіді на запитання є слабо аргументованим і/або в окремих аспектах алогічним; відсутні висновки <p>4) 0-8 балів</p> <p>Студент взагалі не розкрив тему проекту, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципів аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною. Відповідь на запитання є необґрунтованою та алогічною.</p> <p>2 завдання – 10 балів. Письмова відповідь на запитання.</p> <p><i>КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ</i></p> <p>1) повне та правильна відповідь на завдання - 10 балів;</p> <p>2) недостатньо повне виконання чи не зовсім правильне виконання завдання – 7-9 балів;</p> <p>3) неповне виконання чи частково правильне виконання завдання з недостатньо обґрунтованими поясненнями чи висновками – 4-6 балів;</p> <p>4) часткове виконання роботи із суттєвими погрішностями та необґрунтованими чи відсутніми висновками - 1-3 бали.</p>
Перелік допоміжних матеріалів	-
Орієнтовний перелік питань:	<i>додається</i>
Екзаменатор: _____	Бірючинська С.В.
Завідувач кафедри: _____	Білецька В.В.

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ:
«Менеджмент у сфері фітнес-послуг»

1. Розкрийте 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?

Рекомендовані джерела

Основні:

1. Дідковська Л.Г., Гордієнко П.Л. Менеджмент: Навч. посіб. — К.: Алеута, КНТ, 2007. — 516 с.

2. *Дикань Н.В., Борисенко ІІ.* 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. *Анопій В.В., Олексін І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В.* Організація і технологія надання послуг: Навч. пос. / За ред. Анопія 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.