

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ»



Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Освітньо-професійна програма	«Туризм», «Маркетинг»
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС
Тривалість викладання	15 чверть 2025-2026 н.р.
Обсяг навчальних занять	120 год.
у т.ч. аудиторні заняття	5 год/тиждень
лекції	2 години
практичні	3 година
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає: Туризму та економіки підприємства

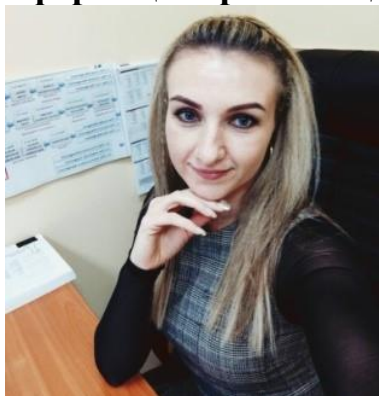
Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=7071>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування»

Інформація про викладача:



Бондаренко Людмила Анатоліївна,
доктор економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та економіки
підприємства

Персональна сторінка:

<https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/bondarenko.php>

E-mail: bondarenko.l.a@nmu.one

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування» належить до переліку вибірових навчальних дисциплін, яка пропонується для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальностями 242 Туризм та 075 Маркетинг.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – формування у студентів компетентності щодо об'єктивних закономірностей, механізмів та особливостей сучасної конкуренції та конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування, а також набуття ними практичних навичок та вмінь аналізу конкурентних переваг, діагностики рівня конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування, розроблення та реалізація заходів щодо її нарощування.

Завдання курсу:

- навчитися проводити аналіз ринкової позиції підприємств сфери обслуговування;
- вивчити механізми та особливості сучасної конкуренції та конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування;
- оволодіння навичками розробки стратегій підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування;
- навчитися ефективно використовувати ресурси підприємства;
- розглянути інструменти управління конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування;
- проводити моніторинг і адаптацію до змін на ринку.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Реалізація поставлених завдань дозволяє забезпечити наступні дисциплінарні результати навчання:

- знати основні конкурентні переваги підприємств сфери обслуговування та способи їх досягнення в реальній ситуації;
- знати теоретичні та практичні аспекти діагностики конкурентної позиції підприємств сфери обслуговування на ринку;
- знати ключові методи та підходи до формування конкурентних переваг підприємств сфери обслуговування;
- вміти обґрунтовувати управлінські рішення щодо забезпечення конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування та їх структурних підрозділів;
- вміти оцінювати конкурентоспроможність продукції, послуг, підприємства;
- вміти ідентифікувати всі види конкурентних переваг, якими володіє підприємство, визначити ті, які можуть бути досягнутими в майбутньому для підвищення його конкурентоспроможності;

- вміти виконувати розрахунки, пов'язані з оцінюванням рівня конкуренції підприємств сфери обслуговування.

4. СТРУКТУРА КУРСУ

Лекції

Тема 1. РОЗВИТОК ТЕОРІЇ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 1.1. Конкуренція: сутність поняття, підходи до визначення.
- 1.2. Теорії конкуренції: зміст та особливості.
- 1.3. Конкурентна поведінка та її види.
- 1.4. Класифікація видів та форм конкуренції.

Тема 2. ДІАГНОСТИКА КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 2.1. Ринок як спільнота конкуруючих компаній.
- 2.2. Конкурентне середовище підприємства.
- 2.3. Особливості діагностики конкурентного середовища підприємства.
- 2.4. Галузевий аналіз: сутність та методика.

Тема 3. ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 3.1. Основні поняття теорії конкурентоспроможності.
- 3.2. Властивості конкурентних переваг.
- 3.3. Сфери формування та реалізації конкурентних переваг.
- 3.4. Види та джерела формування конкурентних переваг.

Тема 4. ВИЗНАЧЕННЯ ПОТЕНЦІАЛУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТА ЙОГО СКЛАДОВИХ

- 4.1. Потенціал конкурентоспроможності підприємства: підходи до визначення.
- 4.2. Зовнішні фактори впливу на потенціал конкурентоспроможності підприємства.
- 4.3. Система оцінки потенціалу конкурентоспроможності підприємства.

Тема 5. СТРАТЕГІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 5.1. Конкурентні стратегії.
- 5.2. Система конкурентних стратегій підприємства.
- 5.3. Стратегії конкурентної поведінки підприємства.
- 5.4. Стратегія забезпечення конкурентоспроможності як комплексна стратегія.
- 5.5. Послідовність розробки та реалізації системи конкурентних стратегій.

Тема 6. ОЦІНКА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

- 6.1. Конкурентоспроможність продукції (послуги).
- 6.2. Критерій конкурентоспроможності продукції (послуги).
- 6.3. Методи оцінки конкурентоспроможності.
- 6.4. Етапи оцінки конкурентоспроможності продукції (послуги).
- 6.5. Показники якості.

Тема 7. ОЦІНКА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 7.1. Конкурентоспроможність підприємства та її ознаки.
- 7.2. Методи оцінки рівня конкурентоспроможності підприємства.
- 7.3. Критерії та показники конкурентоспроможності підприємства.
- 7.4. Забезпечення конкурентоспроможності бізнес-організацій різних типів: специфічні особливості

Тема 8. РОЗРОБЛЕННЯ І РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОГРАМ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

- 8.1. Концепція розробки та забезпечення реалізації програми підвищення конкурентоспроможності підприємства.
- 8.2. Передумови розробки програм підвищення конкурентоспроможності.
- 8.3. Реалізація програми підвищення конкурентоспроможності та моніторинг її ходу.

Практичні заняття

Тема 1. Адаптація підприємства до конкурентного середовища та механізм її забезпечення.

Тема 2. Переваги та недоліки підходів до аналізу конкурентів.

Тема 3. Критерії (напрями) та показники оцінювання формування конкурентних переваг підприємства.

Тема 4. Доцільність складання календарного плану-графіка формування конкурентних переваг підприємства за умов недобросовісної конкуренції.

Тема 5. Визначення конкурентного статусу як інтегрального показника оцінювання потенціалу конкурентоспроможності підприємства.

Тема 6. Ефективність використання прикладних прийомів і методів у стратегічному аналізі потенціалу конкурентоспроможності підприємства.

Тема 7. Визначення рівня конкурентоспроможності продукції (послуги).

Тема 8. Основні типи наступальної стратегії конкурентної поведінки.

Тема 9. Організаційно-економічний механізм системи управління конкурентоспроможністю підприємства.

Тема 10. Етапи розробки і реалізації конкурентної стратегії підприємства.

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 6 год. лекційних занять, 4 год. практичних занять, решту годин здобувач опановує самостійно. Здобувачі заочної форми навчання виконують передбачені робочою програмою дисципліни контрольні роботи, подають їх на кафедри на початку сесії, обов'язково до проведення контрольних заходів з дисципліни. Під час сесії здобувачі виконують практичні та тестові завдання. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle та в Microsoft 365. Форма контролю – диференційований залік.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Office365.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <http://surl.li/bgpuz>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувачів за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною

заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2. Засоби та процедури

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за одну контрольну роботу (максимально оцінюється у 40 балів), оцінок за роботу на практичних заняттях (оцінюється 8 занять по 5 балів, максимальна здобувач може отримати 40 балів) та оцінок за виконання самостійної роботи (2 презентації, які захищаються на практичних заняттях, де кожна оцінюється максимально по 10 балів). Отримані бали за контрольну роботу, практичні заняття та виконання самостійної роботи (індивідуального завдання) додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Визначення сумарного результату поточних контролів. У випадку коли здобувач отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку – складається залік у вигляді комплексної контрольної роботи, яка містить 20 тестів (вірна відповідь 1,5 бал) та 2 питання теоретичного спрямування, кожне з яких оцінюється по 35 балів за умови повного розкриття тематичного спрямування. Максимальна кількість балів за диференційований залік: 100 балів
Практичні заняття	Дискусії, обговорення, де відпрацьовуються навички критичного мислення та аналізу, комплексного вирішення проблем, з використанням індивідуального та креативного підходу. Відбувається вирішення тестових завдань та дискусії-обговорення. Максимально оцінюються у 40 балів (8 занять × 5 балів).
Самостійна робота (індивідуальне завдання)	Кожен здобувач повинен/на підготувати по 2 презентації, які необхідно захистити на практичних заняттях. Кожна презентація оцінюється по 10 балів. Максимально оцінюється в 20 балів (2 презентації × 10 балів).
Контрольні заходи	Максимально оцінюються у 40 балів (1 контрольна робота).

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*:

Кожне практичне завдання оцінюється за двома складовими: тестові завдання та участь у дискусіях.

Тестові завдання складаються з 6 тестів, де є одна правильна відповідь. За умови вірного вирішення одного тестового завдання здобувач отримує 0,5 балів. Максимальна кількість набраних балів за тестові завдання – 3 бали.

Участь у дискусіях максимально оцінюється в 2 бали, де:

2 бали – студент/ка висловлює всю інформацію чітко, точно. Всі аргументи були доречними, вагомими, логічно сформовані. Кожна думка була добре підтверджена відповідними фактами/статистикою/прикладми. Студент/ка постійно і послідовно використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

1,5 бала – студент/ка висловлює більшість інформації чітко, точно. Більшість аргументів були доречними, вагомими. Кожна думка була підтверджена відповідними фактами/статистикою/прикладми. Студент/ка використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

1 бал – студент/ка висловлює більшість інформації чітко, проте інформація була не ретельно підбранаю. Аргументи були доречними. Кожна думка була підтверджена відповідними фактами/статистикою/прикладми, проте актуальність деяких з них була сумнівною. Студент/ка іноді використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

0,5 бала – студент/ка не орієнтується в темі, аргументи не наводить, думки не підтверджуються відповідними фактами/статистикою/прикладми. Студент/ка іноді використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

6.3.2. Критерії оцінювання **самостійної роботи (індивідуального завдання)**:

Оцінювання самостійної роботи (індивідуального завдання) відбувається через захист презентацій на практичних заняттях, причому:

9-10 балів – студент/ка демонструє повне розуміння теми; може точно відповісти на всі запитання одногрупників щодо даної теми; ділиться думками з іншими учасниками групи; говорить чітко впродовж 95-100% всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії, використовує нові слова для більшості слухачів; уважно слухає одногрупників, детально відповідає на всі питання форми оцінювання і завжди дає оцінки на основі презентації, а не інших факторів;

7-8 балів – студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на більшість запитань одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло впродовж 80-90% всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії; слухає одногрупників, відповідає майже всі питання форми оцінювання та інколи дає оцінки на основі презентації, а не інших факторів;

5-6 балів - студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на деякі

запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, інколи ставить уточнюючі питання;

3-4 бали – студент/ка не демонструє розуміння теми; відповідає на деякі запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, уточнюючі питання не ставить;

1-2 бали - студент/ка демонструє розуміння теми, однак, не відповідає на жодні запитання одногрупників щодо даної теми; говорить не зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, уточнюючі питання не ставить.

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота містить: 20 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, правильна відповідь оцінюється у 1 бал та 2 відкритих питання, де правильна відповідь оцінюється в 10 балів, причому:

9-10 балів – високий рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

7-8 балів – середній рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

5-6 балів – наявність текстової відповіді, яка відповідає предмету поставленого питання, однак власна думка не висловлена, містить граматичні та орфографічні помилки;

3-4 бали - наявність текстової відповіді, яка не в повній мірі відповідає предмету поставленого питання, виявлення запозиченого матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення;

1-2 бали – наявність текстової відповіді, яка не відповідає предмету поставленого питання, виявлення списаного матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в

освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams. Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування». Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). Практичні заняття не проводяться повторно, ці оцінки неможливо отримати під час консультації. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання.

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань, він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції та практичні заняття (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

1. Вербальні (розповідь з елементами бесіди, бесіда, дискусії на заняттях, пояснення, лекція);
2. Візуалізації (демонстрація за допомогою мультимедійного обладнання різноманітних графічних матеріалів: графіків, діаграм, таблиць; робота із відеоматеріалами);
3. Загальнонаукові методи (дедуктивний, індуктивний, синтез, аналіз);
4. Бінарні методи (словесно-інформаційний, словесно-проблемний, словесно-дослідницький);
5. Кейс-метод (вирішення ситуацій, розв'язання завдань тощо).

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Bondarenko L. Management of sustainable development of medical and health-improving tourism Ukraine. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2021. №1(73). С. 35-43. DOI: <https://doi.org/10.33271/ebdut/73.106>
2. Bondarenko L. Organization and economic basis for the development of industrial tourism in the Dnipropetrovsk region. *Економіка і регіон*. 2021. №.2(81). С.25-31. URL: <http://surl.li/sbhqw>
3. Должанський І.З. Конкурентоспроможність підприємства: Навч. посібник / І. З. Должанський, Т. О. Загорна. Київ: Центр навчальної літератури. 2006. 384 с.
4. Лупак Р.Л. Конкурентоспроможність підприємства : навч. посіб. / Р. Л. Лупак, Т. Г. Васильців. Львів : Видавництво ЛКА. 2016. 484 с.
5. Цибульська Е. І. Конкурентоспроможність підприємства : навч. посіб. Харків: Вид-во НУА. 2018. 320 с.
6. Піддубна Л. І. Конкурентоспроможність економічних систем: теорія, механізм регулювання та управління : монографія / Л. І. Піддубна. Х. : ІНЖЕК. 2007. 368 с.

7. Чорна М. В. Управління конкурентними перевагами підприємства: вітчизняний та світовий досвід: монографія. / М.В. Чорна, Блохіна О.М. Х.: Лідер, 2015р. 196 с.

8. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/249826501>