**ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ ТА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ І ПІДПРИЄМНИЦТВА**

***РОЗШИРЕНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ***

***«ПІДПРИЄМНИЦТВО У СФЕРІ ПОСЛУГ»***

для студентів денної форми навчання освітнього ступеня «бакалавр», спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ПОСЛУГИ ЯК ОБ’ЄКТ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.**

***Тема 1.1. Економічна сутність та особливості послуг як товару.***

Роль сфери послуг в економічній системі країни. Сутність сфери послуг. Етапи переходу від індустріального для постіндустріального суспільства. Основні чинники, що визначають сферу послуг. Функції сфери послуг. Структура сфери послуг. Причини швидкого розвитку сфери послуг.

Поняття і сутність послуги. Трактування поняття «послуга». Підходи до визначення послуг. Поняття «послуга» та «обслуговування».

Особливості послуги як специфічного виду товару. Головні особливості послуг як спеціального виду товару: невідчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, висока ступінь невизначеності або мінливості. Стандарт обслуговування. Основні правила обслуговування клієнтів. Відмінності послуги від товару.

Підприємства сфери послуг як соціально-економічна система. Підмінні ознаки сервісного підприємства. Складові елементи сервісного підприємства: клієнт, обслуговуючий персонал, система надання послуг, фізичне оточення.

Суть і роль невиробничої сфери. Ринок послуг. Невиробнича сфера. Сфера послуг. Специфічні особливості сфери послуг. Чинники збільшення попиту на послуги.

Еволюція сфери послуг. Обмеження для розвитку в сфері послуг в доіндустріальному суспільстві. Розвиток сфери послуг в індустріальному суспільстві. Ознаки постіндустріального суспільства.

Особливості невиробничої сфери в Україні. Принципи державної політики сприяння і регулювання взаємодії суб’єктів бізнесу на ринку послуг. Функції державного регулювання розвитку бізнесу на ринку послуг. Основні напрями національного регулювання ринку послуг. Основні недоліки правової основи регулювання підприємництва на ринку послуг.

Організація управління на підприємстві у сфері послуг. Функції та процес управління сервісним підприємством. Методи управління сервісним підприємством. Стратегії розвитку сервісного підприємства.

***Тема 1.2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.***

Класифікація і систематизація сфери послуг. Основні класи послуг: відчутні дії, спрямовані на тіло людини; відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об’єкти; невідчутні дії, спрямовані на свідомість людини; невідчутні дії з невідчутними активами. Матеріальні і нематеріальні послуги. Класифікація послуг за критеріями: специфіка поняття «послуга»; склад послуги; місце послуги у суспільному виробництві; рль у суспільстві та в інфраструктурі економіки; масовість клієнтури; матеріаломісткість послуг; характер витрат праці; комплексність надання послуг; зв'язок із процесом виробництва; призначення послуги; соціальний статус клієнтури; вид обслуговування; ступінь добровільності; Відаленість виробника і споживача послуг; періодичність надання; рівень комерціалізації. Систематизація послуг залежно від сфери споживання: виробниче, особисте.

Загальна характеристика основних видів послуг: торговельні послуги, побутові послуги, соціально-культурні послуги, житлово-комунальні послуги, транспортні послуги, послуги зв’язку, інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги.

Життєвий цикл послуг: народження ідеї; відбір ідеї; розробка та перевірка концепції; розробка маркетингової стратегії; бізнес-аналіз; розробка послуги; тестування послуги; комерціалізація; кількісне зростання; стабільність; спад.

Специфічні риси підприємства сфери послуг. Особлива роль споживача послуг. Характер суспільних відносин сервісних підприємств. Публічний характер. Специфічні риси ресурсної функції підприємництва у сфері послуг. Інноваційна функція підприємництва у сфері послуг. Соціальна функція.

Структура організації, що надає послуги: підсистема «Процес виконання», підсистема «Маркетинг», підсистема «Людські ресурси». Управління підприємством в сфері послуг. Характеристика системи «єдиної організації»: вірність компанії і колективна робота; «зірки» не так важливі; напружена робота; відчуття місії; обслуговування клієнтів; наймання персоналу; навчання; «вирощування» власних професіоналів; вибір клієнтів; працевлаштування звільнених; компенсація;вільний доступ до інформації; відсутність символів статусу; управління: стиль, що формує згоду. Недоліки організації з єдиною структурою. «Фермерська» та «мисливська» модель організації підприємства.

***Тема 1.3. Ринок послуг України.***

Теоретичні засади функціонування ринку послуг. Визначення ринку послуг. Фактори швидкого розвитку і розширення ринку послуг. Класифікація ринку послуг: за видом послуг; за просторовим відношенням; за механізмом функціонування; за рівнем насиченості; за структурою. Функції ринку послуг. Ризики на ринку послуг.

Особливості ринку послуг. Головні відмінності ринку послуг. Територіальні особливості ринку послуг. Компактний ринок послуг. Дисперсний ринок послуг.

Інфраструктура ринку послуг. Поняття інфраструктури ринку. Класифікація інфраструктури ринку послуг. Функції інфраструктури ринку послуг.

Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг. Особливості стану та розвитку ринку послуг в Україні. Характеристика ринків за видами послуг.

Функції державного регулювання ринку послуг. Принципи державної політики в сфері регулювання ринку послуг: принцип довгостроковості, принцип стабільності, принцип юридичної захищеності інтересів підприємців, принцип економічної зацікавленості суб’єктів бізнесу. Функції держави в сфері регулювання ринку послуг: комплексні, підтримуючі, обмежуючі, підтримуючі, регулюючі, правові, економічні, організаційні, прямі, непрямі.

Система маркетингу для сфери обслуговування з високим рівнем контактів. Система маркетингу послуг для сфери обслуговування з низьким рівнем контактів. Відчутні елементи і комунікаційні компоненти в системі маркетингу послуг.

***Тема 1.4. Конкуренція на ринку послуг.***

Сутність конкуренції на ринку послуг. Економічна сутність конкуренції на ринку послуг. Конкурентний статус сервісного підприємства. Конкурентоспроможність та її аспекти. Параметри та показники конкурентоспроможності. Функції конкуренції. Методи конкурентної боротьби на ринку послуг. Конкурентне середовище.

Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг. Конкурентні переваги. Умови формування конкурентних переваг на ринку послуг. Конкурентна перевага сервісного підприємства. Бенчмаркінг як технологія формування конкурентних переваг сервісного підприємства. Завдання бенчмаркінгу. Види бенчмаркінгу.

Позиціонування послуг на ринку. Концепція позиціонування. Основні елементи комплексу маркетингу сервісного підприємства: послуга, місце, просування, ціна.

Передумови створення послуги: фінансові цілі, дії конкурентів, глобалізація, технології, ступінь втручання держави в економіку, зростання франчайзингу, баланс попиту і пропозиції.

Модель цінності послуги: сприймана якість; внутрішні властиві ознаки; зовнішні ознаки,витрати на послугу; ціна у вартісному вираженні; негрошова ціна; час необхідний для того, щоб отримати послугу; послуга, що економить час; часовий горизонт, усередині якого послуга надає вигоди.

Принципи розробки послуги: дізнайтеся вашого споживача; визначте, які з потреб клієнтів повинні бути задоволені; розробить стратегію послуги і позиціонуйте послугу для отримання конкурентної переваги; розробляйте послугу, систему доставки, потребу в людських ресурсах; розробіть процеси з позиції споживачі та співробітників; мінімізуйте упущення; розробіть приховані регулюючі операції, щоб підтримувати відкриті операції; включити збір даних в розробку процесу; визначити ступінь контактів і участі споживачів; створить гнучкість і надійність в системі; створить прихильність співробітників і споживачів системі обслуговування; безперервно покращуйте обслуговування.

Основні стадії розробки послуги. Стадія напряму: формування цілей і стратегій нової послуги; генерування ідей; ретельна перевірка ідеї. Стадія розробки: створення концепції; тестування концепції; аналіз можливостей виробництва і збуту; затвердження проекту; розробка і тестування послуги; розробка тестування процесу і системи; розробка і тестування маркетингової програми; навчання персоналу. Стадія випробування: тестування послуги і досвідчений процес; пробний маркетинг. Стадія освоєння ринку: повномасштабний запуск; аналіз процесу після запуску.

Методи розробки послуги: метод «ящик ідей»; метод пошуку ідей SCAMPER; «зміна вихідних установок»; «йдемо у поле».

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. ПІДПРИЄМНИЦТВО У СФЕРІ МАТЕРІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.**

***Тема 2.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг.***

Характеристика транспортних послуг. Транспорт як сфера матеріального виробництва. Особливості діяльності щодо надання транспортних послуг.

Класифікація транспортних послуг: за ознакою взаємозв’язку з основною діяльністю підприємства; за видом споживача, якому надається послуга; за характером діяльності, пов’язаної з наданням певної послуги; за способом здійснення. Залізничий транспорт. Автомобільний транспорт. Річковий транспорт. Морський транспорт. Повітряний транспорт. Трубопровідний транспорт.

Особливості діяльності транспортних підприємств. Економічний механізм управління. Методи управління. Напрямки організації транспортних послуг. Основні та додаткові послуги транспортних підприємств. Показники оцінки перевізної роботи.

Управління якістю транспортних послуг. Основні поняття та визначення. Основні вимоги споживачів до послуг транспорту. Показники якості транспортних послуг. Тимсасові показники: швидкість доставки; певнмй час подачі транспортних засобів під навантаження; певний час доставки кінцевому одержувачу; частота відправлень. Показники надійності: пунктуальність; схоронність вантажів. Показники гнучкості. Ринкові стандарти якості.

Собівартість перевезень. Планування собівартості перевезень на транспортних підприємствах. Калькулювання собівартості перевезень: прямі матеріальні витрати; витрати на автомобільне паливо; прямі витрати на оплату праці; інші прямі витрати; загальновиробничі витрати. Фактори, що впливають на собівартість перевезень: фактори, що не залежать від підприємства; фактори, що залежать від підприємства. Розрахунок зниження собівартості.

Витрати і доходи транспортного підприємства. Особливості ціноутворення на транспортному підприємстві. Чинники, що впливають на тарифи автотранспортного підприємства: кліматичні умови; вид вантажу; характер вантажопотоку; тип рухомого складу; стан шляхів; ціни на пальне та мастила; норми витрат пального різними автомобілів; норми витрат пального різними видами автомобілів; витрати на ремонт автомобілі і запасних частин; заробітна плата водіїв і обслуговуючого персоналу; розвантажувальні й експлуатаційні витрати.

Організація управління транспортними процесами. Державне управління транспортом. Напрями розвитку транспорту: поглиблене вивчення попиту з використанням транспортних балансів регіонів; підвищення якості й надійності обслуговування клієнтів; удосконалення усього комплексу вантажно-розвантажувальних і складських робіт; надання інформаційних, експедиційних послуг; підвищення рівня договірних відносин; розвиток сервісних послуг; створення підприємств, які входили б до складу різних асоціацій, акціонерних товариств, орендних фірм тощо; створення посередницьких фірм із постачання рухомого складу, матеріально-технічного забезпечення, маркетингу, реклами; покращення використання контейнерів. Логістичний підхід до управління транспортним підприємством. Характеристика вантажного договору. Модель сукупно інтегрованої організації транспортного виробництва. Моделі диференційованого управління деталями. Моделі регулювання організації транспортного процесу.

***Тема 2.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібної торгівлі.***

Послуги зв’язку, їх властивості, склад та характеристика. Послуга зв’язку, оператор зв’язку, провайдер зв’язку, споживачі послуг зв’язку. Види послуг зв’язку: діяльність національної пошти; кур’єрська діяльність; передавання (приймання) звуку, зображення, даних та іншої інформації системами радіозв'язку, кабельного, радіорелейного та супутникового зв'язку: телефонного, включаючи мобільний, телеграфного зв'язку, у тому числі телекс; трансляцію радіо- та телевізійних програм; технічне обслуговування мережі електрозв'язку; надання доступу до мережі Інтернет. Основні властивості послуг зв'язку: невідчутність; не відокремленість від джерела; не схоронність; мінливість якості. Основні та додаткові послуги підприємств зв’язку. Стан перспективи розвитку послуг зв’язку в Україні.

Якість послуг зв’язку її сутність та властивості. Система управління якістю послуг зв’язку. Перелік зобов’язань операторів зв’язку перед споживачами, сформульований Європейською споживчою комісією. Особливості галузі зв’язку, що впливають на якість. Чинники, що впливають на якість послуг зв’язку: технічні, організаційно-технічні, інформаційні, економічні, соціальні, виховуванні. Елементи системи управління якістю зв’язку: організаційна структура, методики, процеси, ресурси. Складові діяльності з управління якістю послуг зв’язку. Умови ефективності системи управління якістю послуг зв’язку. Показники якості послуг зв’язку.

Сутність торгівлі та види торгівельних підприємств. Предмет торговельної справи. Форми господарсько-торговельної діяльності. Вимоги до торгової діяльності. Роздрібна торгівля. Оптова торгівля. Торговельні об’єкти у сфері оптової торгівлі. Торговельні об’єкти у сфері роздрібної торгівлі. Пункти продажу товарів. Ліцензування певних видів торговельної діяльності. Застосування реєстраторів розрахункових операцій (РРО).

Формування фінансових результатів на підприємствах торгівлі. Торговельна надбавка (націнка), постачальницько-збутова надбавка, способи визначення торговельної та постачальницько-збутової надбавки. Витрати торговельного підприємства: нормовані, ненормовані, природні втрати. Обґрунтування торговельної надбавки.

Управління роздрібним товарооборотом. Фактори, що впливають на розмір роздрібного товарообороту: регульовані підприємством, нерегульовані підприємством. Завдання управління роздрібним товарооборотом. Підходи до обґрунтування розміру товарообороту: можливий; оптимальний, необхідний.

***Тема 2.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв’язку.***

Сутність побутових послуг населенню. Класифікаційні ознаки побутових послуг: за видами робіт, за потребами, за характером впливу, за ступенем значущості, за місцем надання, за соціально-економічним значенням. Матеріальні побутові послуги. Нематеріальні побутові послуги. Побутові послуги періодичного попиту. Побутові послуги постійного попиту. Ув’язані, частково ув’язані, основні та вільні побутові послуги. Послуги, що економлять витрати праці та часу; послуги, що економлять грошові кошти споживачів; послуги, що впливають на економічні показники підприємства побутового обслуговування.

Система управління якістю послуг зв’язку. Перелік зобов’язань операторів зв’язку перед споживачами, сформульований Європейською споживчою комісією. Особливості галузі зв’язку, що впливають на якість. Чинники, що впливають на якість послуг зв’язку: технічні, організаційно-технічні, інформаційні, економічні, соціальні, виховуванні. Елементи системи управління якістю зв’язку: організаційна структура, методики, процеси, ресурси. Складові діяльності з управління якістю послуг зв’язку. Умови ефективності системи управління якістю послуг зв’язку. Показники якості послуг зв’язку.

Тарифна політика в галузі зв’язку та система тарифів і цін на послуги зв’язку. Основні принципи тарифної політики в галузі зв’язку. Загальноекономічні та галузеві фактори, що впливають на тарифну політику. Основні групи цін і тарифів, які діють у галузі зв’язку: тарифи на послуги зв’язку для кінцевих споживачів; ціни на послуги взаємоз’єднання; розрахункові ціни (такси) для здійснення взаємних розрахунків між учасниками процесу надання послуг зв’язку.

Методи оцінки, підтримки та підвищення конкурентоспроможності послуг зв’язку. Конкурентне середовище та проблеми розвитку конкуренції на ринку послуг зв'язку України. Поняття «конкурентоспроможність» та «рівень конкурентоспроможності», фактори та критерії конкурентоспроможності послуг зв'язку. Шляхи підвищення конкурентоспроможності послуг зв'язку.

**Тема 2.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг.**

Зміст і види житлово-комунальних послуг. Класифікація житлово-комунальних послуг: комунальні послуги, послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій; послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків

Комунальні послуги: централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газопостачання, електропостачання, централізоване опалення, вивезення побутових відходів тощо. Послуги водопровідно-каналізаційного господарства. Послуги підприємств комунальної енергетики.

Послуги житлового господарства. Послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій: прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкових територій, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів.

Послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо.

Послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд: заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо.

***Тема 2.5. Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню.***

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг з виготовлення нових продуктів: індивідуальне пошиття: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів та головних уборів, трикотажних виробів за індивідуальним заказом; індивідуальне виготовлення: взуття ті шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; меблів; килимових виробів; металовиробів та виробів з металопластику за індивідуальним заказом; будівництво житла за індивідуальним заказом.

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг зі збереження, відновлення та переробки продукту: ремонт: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів, та головних уборів; трикотажних виробів; взуття та шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; годинників; меблів; килимових виробів; житла, металовиробів та виробів з металопластику, транспортних засобів; побутових машин і приладів особистого користування, домашнього вжитку; побутової аудіо-, відеотелевізійної апаратури за індивідуальним заказом; технічне обслуговування: побутової аудіо-, відео- телевізійної апаратури та іншої побутової техніки; транспортних засобів за індивідуальним заказом; переробка: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів, та головних уборів; трикотажних виробів; шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; годинників; металовиробів та виробів з металопластику, побутових пристроїв за індивідуальним заказом; послуги з хімічної чистки виробів; послуги пралень.

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг по створенню добробуту в побуті населення: послуги з надання допомоги домогосподаркам (по веденню індивідуального господарства).

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг, що пов’язані з особистим доглядом людини: послуги перукарень, салонів краси та косметології; послуги лазень; послуги спортивно-оздоровчих центрів (спортзалів).

Послуги служб прокату: спорядження і обладнання; транспортних засобів; одягу і аксесуарів. Обрядові послуги: проведення свят; ритуальні послуги. Інші побутові послуги: послуги з відеозйомки та звукозапису; послуги фотографій; ескорт послуги та контакт-послуги; послуги ломбардів; поліграфічні та комп’ютерні послуги; рекламні послуги.

***Тема 2.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи.***

Сутність та особливості готельних послуг. Готельне господарство. Готельна послуга. Основні та додаткові послуги готелів. Визначення терміну «готель». Зміст послуги тимчасового розміщення. Матеріальні та нематеріальні послуги готелів. Головні рими готельного продукту. Основний. специфічний, супутній та додатковий готельніі продукти. Родовий, очікуваний, розширений та потенційний готельні продукти. Особливості готельних послуг: нематеріальний характер, обмежені можливості зберігання, терміновий характер, періодичний (сезонний) характер попиту; неоднорідність якості обслуговування. Стандарти якості обслуговування в готелях. Сучасні світові класифікації готелів.

Особливості виробничо-торгової діяльності підприємств громадського харчування. Послугі закладів ресторанного господарства. Процес обслуговування. Умови обслуговування. Якість обслуговування. Безпечність послуги.

Типи та особливості організації підприємств громадського харчування. Класифікація закладів ресторанного господарства. Повносервісні та спеціалізовані ресторани. Класифікація ресторанів за часом та методами обслуговування. Кафе, кафетерії, закусочна, шинок, бар, ідальні, буфети, фуд-корти.

Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку готельної сфери у світі. Історія готельної сфери в Україні. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.

Якість обслуговування у готельній сфері. Поняття та особливості якості готельних послуг. Механізм управління якістю послуг у готелях. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України. Стандартизація якості готельних послуг. Сертифікація готельних послуг.

Механізм і особливості формування тарифів на готельні послуги. Структура вартості готельних послуг у готелях. Цінова стратегія готельних підприємств. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях.

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ПІДПРИЄМНИЦТВО У СФЕРІ НАДАННЯ НЕМАТЕРІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.**

# *Тема 3.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти.*

# Сутність та види освітянських послуг. Ринок освітянських послуг в Україні. Суб’єкти ринку освітянських послуг: заклади освіти – виробники та продавці освітянських послуг; вихованці, учні, батьки, студенти – споживачі; держава – регулятор та гарант якості освітніх послуг, що пропонуються на ринку. Коло споживачів освітянських послуг: споживач, покупець, клієнт, випускник.

# Дошкільна освіта. Завдання дошкільної освіти. Системи показників якості дошкільної освіти. Чинники досягнення якості дошкільної освіти. Засоби підвищення якості освіти в дошкільному закладі.

# Загальна та загально-професійна освіта. Завдання загальної та загально-професійної освіти. Системи показників якості загальної та загально-професійної освіти. Чинники досягнення якості загальної та загально-професійної освіти. Засоби підвищення якості освіти в закладах загальної та загально-професійної освіти.

# Вища освіта. Структура виробничого процесу у вищій школі. Вхідний елемент: підвищення соціального та професійного статусу. Виробничі цикл: стадія 1 – вибір освітньої програми; стадія 2 – проходження освітньої програми; стадія 3 – атестація, присвоєння кваліфікації. Вихідний елемент: випускник-спеціаліст. Бренд закладу вищої освіти як складова конкурентоспроможності.

# Ринок освітніх послуг в Україні. Інституційна розбудова ринку освітніх послуг. Моделі фінансування вищої освіти: орієнтація на створення вільного ринку; модель формування суспільного ринку; анти ринкова модель.

# Управління підприємствами, що надають освітні послуги. маркетинг освітніх послуг, менеджмент в освіті. Бренд навчального закладу як конкурентна перевага.

# Калькулювання вартості освітніх послуг та ціноутворення. Витрати навчального закладу: витрати на оплату праці науково-педагогічного персоналу, витрати на оплату праці адміністративно-управлінського, допоміжного та обслуговуючого персоналу; матеріальні витрати, тощо.

# Особливі види освітніх послуг: коуч, тренінги, наукові семінари. Закордонний досвід в сфері надання освітніх послуг.

# *Тема 3.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування.*

Сутність підприємницької діяльності в галузі охорони здоров’я. Суб’єкти підприємницької діяльності в сфері охорони здоров’я. Поняття «медична практика». Основні завдання підприємницької діяльності в сфері медичної практики.

Принципи та функції підприємництва в галузі охорони здоров’я. Особливі принципи здійснення підприємницької діяльності у сфері надання медичної допомоги. Міжнародні принципи щодо забезпечення прав пацієнтів.

Характеристика ринків у галузі охорони здоров’я. Ринок медичних послуг. Ринок лікарських препаратів. Ринок предметів та послуг у галузі санітарії та гігієни. Ринок нетрадиційних методів лікування та оздоровлення. Ринок медичної техніки. Ринок медичних технологій. Ринок медичного страхування. Ринок наукових медичних ідей. Ринок праці медичного персоналу. Ринок освітніх послуг у галузі охорони здоров'я.

# Організаційно-правові засади закладів охорони здоров’я як постачальників послуг. Моделі лікувального закладу: бюджетний, автономний, корпоративний і приватний. Характеристики організаційних моделей: самостійність, ринкове становище, фінансова відповідальність, підзвітність, соціальні функції.

# Ціноутворення на послуги у сфері охорони здоров’я. Головні чинники визначення ціни медичної послуги. Управління якістю послуг в сфері охорони здоров’я. Державне регулювання в сфері охорони здоров’я. Реформування охорони здоров’я в Україні.

# *Тема 3.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг.*

# Види фінансових послуг: страхові, банківські, фінансові, інвестиційні. Класифікація послуг: за способом перерозподілу фінансових ресурсів; за інструментами реалізації фінансової послуги; за рухом фінансових активів; за типом виробника послуги; за диференціацією задоволення потреб споживача.

# Ринок фінансових послуг в Україні. Споживачі та постачальники фінансових послуг. Ліцензування та регулювання підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг.

# *Тема 3.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг.*

# Види консалтингових послуг. Механізм надання консалтингових послуг. Види постачальників консалтингових послуг. Процес консультування, його види та складові. Інжинірінг. Реінжинірінг. Аутсорсинг. Фінансові консультаційні послуги. Юридичні консультаційні послуги.

# *Тема 3.5. Особливості підприємницької діяльності в туризмі.*

Понятійний апарат туризму: туризм, турист, туристський продукт, характерні туристськи послуги й товари, супутні туристськи послуги й товари, просування туристського продукту. місце продажу (реалізації) туристських послуг, місце надання туристських послуг, туристські ресурси.

Система класифікації туризму. Типи туризму: внутрішній, в’їздний, виїзний. Категорії туризму: туризм в межах країни, національний туризм і міжнародний туризм. Види туризму: за способом організації; за метою продожі; за тривалістю; за інтенсивністю туристського потоку; за способом пересування; за віком туристів; за джерелами фінансування. Діловий туризм.

Функції туризму. Соціальні функції туризму. Гуманітарні функції туризму. Економічні функції туризму.Туризм як соціально-економічна система.

Міжнародне та державне регулювання туристської діяльності. Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному рівні. Міжнародні організації, які координують туристську діяльність. Інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності. Міжнародні документи, що регламентують туристську діяльність. Сутність міжнародних туристських заходів. Міжнародні відносини України у сфері туризму.

Організаційні засади створення туристського підприємства. Етапи створення туристського підприємства. Вибір організаційно-правової форми туристського підприємства. Обґрунтування організаційної структури управління туристським підприємством. Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристського підприємства. Вимоги до офісу й персоналу туристського підприємства. Випадки та порядок ліквідації туристського підприємства.

Стан розвитку туризму в Україні. Фактори, що впливають на розвиток туризму: статистичні, динамічні, зовнішні, внутрішні, екстенсивні, інтенсивні, стримуючі, фактор сезонності.

Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси. Учасники технологічних процесів в туристичній діяльності. Технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристичного продукту до споживача. Організація обслуговування клієнтів туристської фірми. Особливості організації і проведення спеціалізованих видів туризму. Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії.

# *Тема 3.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту.*

# Культурне або креативне підприємництво. Сфера художнього мистецтва, кріативна індустрія; суміжні індустрії; масові культурні індустрії. Соціальне підприємництво. Характеристики соціального підприємництва. Ознаки соціально-орієнтованих підприємств. Арт-підприємництво. Кураторство та арт-менеджмент. Культурний активізм. Інституційне підприємництво.

# Підприємництво в індустрії спорту. Поняття «спортивно-оздоровчі послуги». Спортивні клуби та фітнес-центри, особливості функціонування в Україні.

# Ринок послуг у сфері спорту. Характерні ознаки фітнес-індустрії. Суб’єкти та джерела забезпечення соціально-культурних послуг. Ринок соціально-культурних послуг. Особливості ринку соціально-культурних послуг. Стратегічні пріоритети розвитку сфери соціально-культурних послуг. Державне фінансування сфери-соціально-культурних послуг.