ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНИМИ ОПЕРАЦІЯМИ »

Рівень вищої освіти	**другий (магістерський)**
Спеціальність	**241 «Готельно – ресторанна справа»**
Освітньо-професійна програма	**«Готельно – ресторанна справа»**
Рік навчання	**1**
Семестр	**2**
Форма навчання	**денна**
Кількість кредитів ЄКТС	**3**
Мова викладання	**українська**

Лектор дисципліни
Контактна інформація лектора (e-mail)

к.е.н., доцент ЛЕВИЦЬКА Ольга

olgalevytska70@gmail.com

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Вивчення дисципліни «Управління сервісними операціями» допоможе студентам набути глибоких теоретичних знань і навичок творчого підходу до оцінки діючих механізмів управління підприємством та обґрунтування пропозицій щодо їхньої ефективної роботи.

Управління сервісними операціями розглядається як інструмент у сфері обслуговування, який сформульований в контексті системної характеристики трьох базових елементів системи управління: цілей, ресурсів та детермінант. Усі названі компоненти мають відмітні риси, обумовлені специфікою послуг як економічних благ і товарів. Особливе місце в управлінні обслуговування посідає маркетинг. Широке коло управлінських питань розглядають, насамперед, із маркетингової позиції й маркетингу на підприємствах сфери обслуговування.

Студент навчиться управлінню фінансово-господарською діяльністю: розробленню і реалізації фінансової політики підприємства; застосуванню основ управлінської діяльності, маркетинговогому інструментарію, а також розумінню специфіки управління підприємством.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лек. / практ.)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
2 семестр				
Тема 1. Особливості управління у сфері сервісного обслуговування	2/2	Вивчити особливості управління у сфері сервісного обслуговування	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 2. Планування у сфері сервісного обслуговування	2/2	Вміти проводити планування у сфері сервісного обслуговування	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 3. Організаційні відносини на підприємствах сфери сервісного обслуговування.	2/2	Розуміти організаційні відносини на підприємствах сфери сервісного обслуговування.	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання.	5
Тема 4. Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері сервісного обслуговування	2/2	Вивчити мотивацію, як стимулювання й оплата праці у сфері сервісного обслуговування	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 5. Контроль управління у сфері сервісного обслуговування	2/2	Зрозуміти як контроль управління у сфері сервісного обслуговування впливає на роботу підприємства.	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 6. Стратегічний менеджмент у сфері сервісного обслуговування	2/2	Вивчити вплив стратегічного менеджменту у сфері сервісного обслуговування	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 7 Управління сервісними операціями	2/2	Вивчити управління сервісними операціями	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 8. Методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності	2/2	Вивчити методи й моделі розроблення управлінських рішень у сервісній діяльності	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання.	5
Всього балів за поточний контроль				**40**
Залікова оцінка				**60**
Всього				**100**

ПРОГРАМНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Інтегральна компетентність	здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи
Програмні компетентності вивчення дисципліни	загальні: ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей ЗК4. Здатність працювати в команді ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення. ЗК8 датність працювати в міжнародному контексті **фахових:** СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу СК3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами. СК7. Здатність до підприємницької діяльності СК8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг. СК12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.
Програмні результати навчання	РН04. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг РН05. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та

	розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень РН08. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінка за національною шкалою	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS
відмінно	90 – 100	A
добре	82 – 89	B
	74 – 81	C
задовільно	64 – 73	D
	60 – 63	E
незадовільно з можливістю повторного складання	35 – 59	FX
незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	0 – 34	F

ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основна література	1. Івашина Л.Л. Сервісологія та сервісна діяльність: косп. лекц.: для здобувачів освітнього ступеня «магістр» усіх форм навчання спеціальностей 242 «Туризм» та 241 «Готельно-ресторанна справа». Черкаси: ЧДТУ, 2018. 133 с. 2. Клієнт-орієнтований менеджмент: навч. посіб. для здобувачів усіх форм навч. освіт. рівня «бакалавр» / За ред. Д.Т. Бікулова. Запоріжжя: ЗНУ, 2019. 90 с. 3. Кузнецова Т.О., Янковська Л.А., Савіна Н.Б., Семчук Ж.В., Менеджмент. Теорія та практика. Навчальний посібник. 2013. 293с. 4. Машир Н.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор, 2016. 392 с. URL: http://elib.chdtu.edu.ua/e-books/2677 5. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 384 с. 6. Чернелевський Л.М., Терещенко Л.О., Чернявська О.Є.

	Управлінські інформаційні системи в прикладних програмних рішеннях: Посібник. Київ: НУХТ, 2018. 437 с
Інформаційні ресурси	1. Веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського URL:http://archive.nbuv.gov.ua. 2. Веб-сайт Національна парламентська бібліотека України. URL: http://www.rada.kiev.ua/LIBRARY/index.htm. 3. Веб-сайт Львівської національної наукової бібліотеки України ім. В. Стефаника URL: www.lsl.lviv.ua. 4. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. URL: http://zakon1.rada.gov.ua