ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВІСНИХ ОПЕРАЦІЙ»

ОК 09

Рівень вищої освіти	**другий (магістерський)**
Спеціальність	**J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг**
Освітньо-професійна програма	**Менеджмент готельно-ресторанної справи**
Кваліфікація	**Магістр з готельно-ресторанної справи та кейтерингу**
Рік навчання	**1**
Семестр	**1**
Форма навчання	**денна**
Кількість кредитів ЄКТС	**3**
Мова викладання	**українська**

Лектор дисципліни Семчук Юрій Ігорович, кандидат юридичних наук, доцент

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Менеджмент сервісних операцій» для здобувачів ступеня магістра є формування системи знань і практичних компетентностей щодо проєктування, організації, контролю та вдосконалення сервісних операцій у закладах готельного та ресторанного бізнесу з метою забезпечення якості обслуговування та операційної ефективності. Оскільки магістерський рівень передбачає підготовку фахівців до управлінської, інноваційної та науково-дослідної діяльності, мета дисципліни деталізується через такі завдання:

1. **Проєктування сервісу:** Проєктування сервісних процесів і клієнтського досвіду з використанням карт сервісу.
2. **Потужність і попит:** Узгодження потужності закладу з попитом, управління чергами та доходами.
3. **Якість і процеси:** Вимірювання якості обслуговування та вдосконалення процесів на засадах ощадливого управління.
4. **Ресурси:** Управління ланцюгами постачання, персоналом і технологіями в сервісних операціях.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Години (лек./прак./сам.)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 1. Сервісні операції в готельно-ресторанному бізнесі.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - особливості послуг та сервісних операцій; - операційну стратегію закладу; - показники операційної ефективності. Вміти: аналізувати операційну систему закладу гостинності.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5

Тема 2. Проєктування сервісу та карта сервісу.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - принципи проєктування послуг; - карту сервісу (service blueprint); - точки контакту і «моменти істини». Вміти: будувати карту сервісу для процесу обслуговування гостя.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 3. Управління потужністю і попитом.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - види потужності закладу; - методи узгодження попиту та потужності, управління сезонністю попиту; - управління доходами. Вміти: розраховувати потужність закладу; обирати стратегію узгодження попиту й потужності.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 4. Управління чергами та часом обслуговування.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - основи теорії черг; - психологію очікування; - стандарти часу обслуговування. Вміти: розраховувати параметри системи обслуговування; пропонувати заходи зі скорочення очікування.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 5. Якість обслуговування.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - моделі якості послуг; - методику SERVQUAL; - роботу зі скаргами і відновлення сервісу. Вміти: вимірювати якість обслуговування; розробляти процедуру відновлення сервісу.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 6. Ощадливе управління та вдосконалення процесів.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - принципи lean у сервісі; - види втрат; - інструменти 5S, стандартизація робіт. Вміти: виявляти втрати в процесі обслуговування та пропонувати їх усунення.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 7. Ланцюги постачання та управління запасами.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - організацію закупівель у ГРБ; - методи управління запасами; - роботу з постачальниками. Вміти: розраховувати оптимальний рівень запасів; оцінювати постачальників.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 8. Технології в сервісних операціях.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - системи управління готелем і рестораном; - самообслуговування та автоматизацію; - аналітику операційних даних. Вміти: обирати технологічні рішення для оптимізації операцій.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Теми для самостійного вивчення	–/–/58	1. Операційні стандарти готельних мереж. 2. Управління операціями в умовах відключень електроенергії. 3. Операції кухні: організація потоків. 4. Операційна модель доставки їжі.		

		5. Кейтеринг: операційні особливості. 6. Housekeeping: нормування та контроль. 7. Операційні KPI для менеджера зміни. 8. Сталий розвиток в операціях закладу. 9. Прогнозування попиту за допомогою штучного інтелекту.
Всього	16/16/58	

Всього балів за поточний контроль	**40**
Екзаменаційна оцінка	**60**
Всього	**100**

ПРОГРАМНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері готельно-ресторанної справи та кейтерингу.
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей. ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення. ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)	СК3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
Програмні результати навчання (ПРН)	ПРН01. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу. ПРН09. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ПРН11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.
Методи навчання і оцінювання	ПРН01 – кейс-метод, розрахунки потужності та черг; контроль – розрахункові задачі, розв'язання кейсу (рубрика). ПРН09 – практикум із програмними інструментами (Excel, PMS/POS, моделювання черг); контроль – практичне завдання. ПРН11 – проєктна робота: карта сервісу і план вдосконалення процесу; контроль – захист проєкту (рубрика). Підсумковий контроль – екзамен.

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 заборонено (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Використання інструментів генеративного штучного інтелекту допускається лише в межах, визначених викладачем, з обов'язковим зазначенням інструмента та

	способу його використання; письмові роботи можуть перевірятися на академічний плагіат.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад: хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ (РУБРИКА)

Поточний контроль – 40 балів (8 тем × 5 балів: опитування або тест – до 2, практичне завдання – до 3). Екзамен – 60 балів.

Вид роботи (бали)	**Високий рівень**	**Достатній рівень**	**Задовільний рівень**	**Незадовільно**
Опитування, тест (до 2 за тему)	2 – повні правильні відповіді, тест ≥ 90 %	1,5 – окремі неточності, тест 75–89 %	1 – фрагментарні відповіді, тест 60–74 %	0 – відповіді немає, тест < 60 %
Практичне завдання: розрахункова задача (потужність, черги, запаси), карта сервісу, кейс (до 3 за тему)	3 – розрахунок правильний, висновки для закладу обґрунтовані	2,5 – розрахунок правильний, висновки неповні	2 – окремі помилки в розрахунку	0–1 – не виконано або хибний метод
Екзамен: тестові завдання (до 20)	18–20 (≥ 90 % правильних)	15–17 (75–89 %)	12–14 (60–74 %)	0–11 (< 60 %)
Екзамен: теоретичне питання (до 15)	14–15 – повна, логічна відповідь з прикладами з сервісних операцій	11–13 – повна відповідь з неточностями	9–10 – неповна відповідь без прикладів	0–8 – відповідь відсутня або помилкова
Екзамен: ситуаційне завдання – аналіз і вдосконалення сервісного процесу з розрахунками (до 25)	23–25 – проблему діагностовано, розрахунки правильні, запропоновано реалістичні зміни	19–22 – розрахунки правильні, пропозиції загальні	15–18 – помилки в розрахунках або пропозиції не пов'язані з аналізом	0–14 – завдання не виконано

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

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. Shostack G. L. Designing Services That Deliver. Harvard Business Review. 1984. Vol. 62, No. 1. P. 133–139. 2. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 1988. Vol. 64, No. 1. P. 12–40. 3. Kimes S. E. Yield management: A tool for capacity-constrained service firms. Journal of

	Operations Management. 1989. Vol. 8, No. 4. P. 348–363. https://doi.org/10.1016/0272-6963(89)90035-1 4. ISO 22483:2020. Tourism and related services – Hotels – Service requirements. Geneva : ISO, 2020. 29 p. 5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / А. А. Мазаракі, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька та ін. ; за ред. Н. О. П'ятницької. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с. 6. Мальська М. П., Пандяк І. Г., Занько Ю. С. Організація готельного обслуговування : підручник. Київ : Знання, 2011. 366 с. 7. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с. 8. Ковешніков В. С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2018. 564 с. 9. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. Економіка та суспільство. 2022. № 42. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-48. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656 10. Johnston R., Shulver M., Slack N., Clark G. Service Operations Management: Improving Service Delivery. 5th ed. Harlow : Pearson, 2021. 632 p. 11. Bordoloi S., Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons M. J. Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. 9th ed. New York : McGraw-Hill Education, 2019. 520 p. 12. Slack N., Brandon-Jones A. Operations Management. 9th ed. Harlow : Pearson, 2019. 750 p. 13. Zeithaml V. A., Bitner M. J., Gremler D. D. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 7th ed. New York : McGraw-Hill Education, 2018. 514 p. 14. Стандарт вищої освіти України за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для другого (магістерського) рівня вищої освіти: затв. наказом Міністерства освіти і науки України від 05.01.2021 № 26. Київ, 2021.
Інформаційні ресурси	Kartinawati A., Risyahadi S. T., Bashar F. M. Waste reducing efforts in the kitchen area of the hotel industry using lean management (a case study of XYZ hotel in Bogor). E3S Web of Conferences. 2022. Vol. 348. Art. 00007. URL: https://www.e3s-conferences.org/10.1051/e3sconf/202234800007 Paapa C., Chepngetich B. Managing Capacity and Waits in Hospitality. African Journal of Tourism and Hospitality Management. 2025. Vol. 4, No. 1. P. 337–351. URL: https://journals.eanso.org/index.php/ajthm/article/view/3356 Shah B.B., Aryal M. Integrating Quality Management Practices to Drive Sustainable Competitive Advantage through SERVQUAL Dimensions in the Evolving Hospitality Sector. Apex Journal of Business and Management. 2025. Vol. 4, Issue 2. P. 93–106. URL: https://apexcollege.edu.np/pdf/volume-4-2/8-integrating-quality-management-practices-to-drive-sustainable-competitive-advantage-through-servqual-dimensions-in-the-evolving-hospitality-sector.pdf