

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО



_____ 2024 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та
туризму

Протокол № 21 від «5» червня 2024 р.

Завідувач кафедри, д.е.н., професор

_____ Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»

_____ Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
БІЗНЕСІ**

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма: Готельно-ресторанний бізнес

Факультет (ННІ): ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО, д.е.н., професор, Ірина КОВАЛЬЧУК,
старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, доктор
філософії в галузі знань 10 Природничі науки

Київ – 2024

Опис навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі»

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	<i>Магістр</i>	
Спеціальність	<i>241 «Готельно-ресторанна справа»</i>	
Освітня програма	<i>Готельно-ресторанний бізнес</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проєкт (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	<i>Екзамен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	Денна форма здобуття вищої освіти	Заочна форма здобуття вищої освіти
Курс (рік підготовки)	І курс	І курс
Семестр	2	2
Лекційні заняття	16 год.	<i>10 год.</i>
Практичні, семінарські заняття	14 год.	<i>10 год.</i>
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	90 год.	<i>130 год.</i>
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	2 год.	<i>2 год.</i>

1. Мета, завдання, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів поглиблених знань і навичок з управління бізнес-процесами в закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Основні завдання навчальної дисципліни спрямовані на оволодіння практичними навичками ефективного управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі, у тому числі:

- Мати комплексне уявлення про базові поняття управління бізнес-процесами готельно-ресторанного бізнесу, знати класифікаційні ознаки бізнес-процесів на підприємствах індустрії гостинності та володіти інформацією про основні принципи управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній сфері;
- Опанувати технології моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі;
- Здобувати практичні навички з використання глобальних інформаційних технологій в управлінні бізнес-процесами в індустрії гостинності;
- Здійснювати управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі через використання різних видів інтернет-маркетингу та врахування основних переваг кожного їх виду;
- Проводити оцінку широкого спектру інструментів для діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів в індустрії гостинності.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК):

ІК. Здатність вирішувати складні завдання дослідницького та/або інноваційного

характеру готельно-ресторанної справи.

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.

ЗК 4. Здатність працювати в команді.

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних і локальних ринків готельних та ресторанных послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.

СК 4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 7. Здатність до підприємницької діяльності.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. 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 (ПРН):

ПРН 1. 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.

ПРН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

ПРН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

ПРН 6. Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

ПРН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення

професійних завдань.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

- повного терміну денної (заочної) форми здобуття вищої освіти;
- скорочення терміну денної (заочної) форми здобуття вищої освіти.

Назва змістовних модулів і тем	Кількість годин													
	Денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Змістовий модуль 1. Теоретико-методичні основи управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі														
Тема 1. Особливості управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)	1	12	2	0				10	11	1	0			10
Тема 2. Сутнісні характеристики бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)	2, 3	14	2	2				10	16	1	0			15
Тема 3. Особливості моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)	4, 5	14	2	2				10	19	2	2			15
Тема 4. Реінжиніринг бізнес-процесів у ГРБ	6, 7	14	2	2				10	19	2	2			15
Тема 5. Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанного бізнесу	8	12	2					10	19	2	2			15
Разом за змістовим модулем 1		66	10	6				50	84	8	6			70
Змістовий модуль 2. Практичні інструментарії управління бізнес-процесами готельно-ресторанної справи														

Тема 6. Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанної справи	9, 10, 11	16	2	4			10	17	2	0			15
Тема 7. Глобальні дистриб'юторські системи в управлінні готелем	12	14	2	2			10	17	0	2			15
Тема 8. Створення інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами індустрії гостинності	13, 14	12	2	0			10	16	0	1			15
Тема 9. Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів у ГРБ	15	12	0	2			10	16	0	1			15
Разом за змістовим модулем 2		54	6	8			50	66	2	4			60
Усього годин		120	16	14			90	150	10	10			130

3. Теми лабораторних (практичних, семінарських) занять для денної форми навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Особливості формування бізнес процесів об'єктів готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ)	2
2	Особливості моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)	2
3	Реінжиніринг бізнес-процесів у ГРБ	2
4	Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанної справи	4
5	Застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами ГРБ	2
6	Характеристика інноваційних трендів у цифровізації бізнес-процесів ГРБ	2

4. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Види бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі	15
2	Основні сектори електронного бізнесу в індустрії гостинності	15
3	Основні форми електронної комерції у готельно-ресторанному бізнесі	15
4	Основні види інтернет-маркетингу в готельно-ресторанному бізнесі	15
5	Напрями використання соціальних мереж у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу	15
6	Онлайн-платформи та мобільні застосунки в індустрії гостинності	15

5. Засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- модульні тести;
- реферати;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- захист лабораторних і практичних робіт.

6. Методи навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда, тощо);
- практичний метод (лабораторні, практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдання);
- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

7. Методи оцінювання:

- екзамен;
- усне або письмове опитування;
- модульне тестування;
- командні проєкти;
- реферати, есе;
- захист лабораторних і практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах..

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Національна оцінка та результати складання:	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни $R_{дис}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{НР}$ (до 70 балів): $R_{дис} = R_{НР} + R_{АТ}$.

9. Навчально-методичне забезпечення

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn – <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=3298>);
- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти.

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Euchner J. Introducing a New Business Model: The Business Model Pyramid. *Lean Startup in Large Organizations*, 2021. P. 75–98. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780429433887-7>.
2. Chang H-F., Wu S-H., Chen J., Ke C-H. Evaluating Business Model for Hotel Industry by Grey-TOPSIS. *Journal of Risk and Financial Management*. 2021. № 14, 12, p. 606. DOI: <https://doi.org/10.3390/jrfm14120606>.
3. SERVIO - найфункціональніше програмне забезпечення для вашого готелю [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://expertsolution.com.ua/uk/automation-of-hotels-guest-houses->
4. Valsamidis S., Maditinos D., Mandilas A. Innovative Business Models in Tourism Industry. *INNODOCT 2022. International Conference on Innovation, Documentation and Education*. 2019. DOI: <https://doi.org/10.4995/INN2019.2019.10146>.
5. Ultra. Be successful [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://ultra-company.com/hotel/>
6. Wang T-C., Huang C-Y., Huang S-L., Lee J-Y. Priority Weights for Predicting the Success of Hotel Sustainable Business Models. *Sustainability*. 2021. 13,24, pp. 14032. DOI: <https://doi.org/10.3390/su132414032>.
7. Автоматизований відпочинок. Як відкрити роботизований готель? [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://robotics.ua/avtomatyzyrovannyi-otdykh.-kak-otkryt-robotyzyrovannyi-otel/>
8. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280>.
9. Бакало Н., Гришко В. Особливості управління та моделювання бізнес-процесів туристичних підприємств. *Економіка і регіон*. 2020. Т. (4(79)). С. 54–61. DOI: [https://doi.org/10.26906/EiR.2020.4\(79\).2165](https://doi.org/10.26906/EiR.2020.4(79).2165).
10. Балацька Н. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. (42). С. 117–123. DOI: <http://dx.doi.org/10.32843/infrastructure42-20>.
11. Безручко, Л., Білоус, С., & Філь, М. (2023). Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*, (47). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>.
12. Бізнес-готелі: особливості, переваги, вимоги [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/biznes-oteli-osobennosti-preimushtestva-trebovaniya/>
13. Богдан Н.М., Рябев А.А. Готельне господарство як інфраструктурна складова туристичної привабливості регіонів України / Н.М. Богдан, А.А. Рябев // *Інфраструктура ринку*. – 2019. – №30. С. 263-272.
14. Богдан Н. М., Рябев А. А., Краснокутська Ю. В. Моніторинг фінансово-економічної безпеки підприємств готельного комплексу як детермінант розвитку туристського сектора регіону / Н. М. Богдан, Ю. В. Краснокутська, А. А. Рябев // «Бізнес Інформ». – 2019. –

Вип. 1. С. 229 – 235.

15. Влащенко Н. М., Рябев А. А., Тонкошкур М. В. Розвиток бізнес-процесів у санаторно-курортній сфері. Бізнес Інформ.. 2021. №2. С. 169–175 DOI : <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-2-169-175>.

16. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18, № 19-20, № 21-22. – ст. 144.

17. Готельна справа: Навчальний посібник / О.В. Арпуль, А.Г. Абрамова, Ю.А. Мирошник, О.В. Собін. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. – 300 с. ISBN 978-617-7939-85-5.

18. Громадське харчування. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний від 1999-10-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 1999. (Національні стандарти України).

19. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. (Національні стандарти України).

20. Найкращі ресторани України 2021 року за версією ресторанної премії «Сіль» [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://www.village.com.ua/village/food/food-guide/319325-sil-2021-winners>.

21. Організація бізнес-процесів у готелі та їх роль у збільшенні прибутку [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/organizatsiya-biznes-protsessov-v-otele-i-ih-roly-v-uvelichenii-pribili/>

22. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.

23. Поворознюк І.М. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2021. № 30. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/619/593>.

24. Поворознюк, І. (2023). Роль та особливості розвитку ресторанного бізнесу в умовах кризи. Економіка та суспільство, (47). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-38>.

25. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. Економіка та суспільство. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>.

26. Поворознюк І.М. Формування та реалізація антикризового управління на підприємствах індустрії гостинності в період пандемії COVID-19. Економіка та суспільство. 2021. № 29. URL: <https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/552/530>.

27. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2003. (Національні стандарти України).

28. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. (Національні стандарти України).

29. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. (Національні стандарти України).

30. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг. – [Наказ №19, 2004-03-16] Державна туристична адміністрація України.

31. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування. – [Наказ №219, 2002-07-24]. – Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України.

32. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. Економіка та суспільство. 2022. № 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805>.

33. 17 прикладів найкращих сайтів ресторанів та кафе [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://impulse-design.com.ua/ua/17-primerov-luchshikh-sajtov-restoranov-i-kafe.html>.

34. Топ-100 кращих ресторанів України [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://nv.ua/ukr/project/best-restaurants-40003549.html>.

35. Що болить при керуванні готелем? [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://youtu.be/Ed2LS1Wphnwю>.

36. Що таке готельний менеджмент? [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://proriat.com/uk/sho-take-gotelnij-menedzhment-operatori-goteliv-karyera/>

37. Як українські готельєри та ресторатори допомагають переселенцям [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://horecaschool.com.ua/tpost/hvc2bm6eb1-gostinnst-bez-kordonv-yak-ukransk-gotelr>.