

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

«06» червня 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 «Міжнародний туристичний бізнес»

Інна ЛЕВИЦЬКА

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ**

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність: 242 «Туризм і рекреація»

Освітня програма: Міжнародний туристичний бізнес

Факультет (ННІ): ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: Ірина КОВАЛЬЧУК, викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, старший викладач, доктор філософії в галузі знань 10 Природничі науки

Київ – 2024

Опис навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності»

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	242 “Туризм і рекреація”	
Освітня програма	“Міжнародний туристичний бізнес”	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проєкт (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	Денна форма навчання	Заочно форма навчання
Курс (рік підготовки)	1 курс	1 курс
Семестр	2	2
Лекційні заняття	20 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	20 год.	10 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	80 год.	130 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	4 год.

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

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів поглиблених знань про принципи управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності, у тому числі про чіткий розподіл обов'язків, повноважень і відповідальності за виконувану роботу, використання мотивації до високопродуктивної праці та забезпечення рівної справедливості для всіх працівників, набуття студентами необхідних компетенцій для моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної сфери, використання практики реінжинірингу для формування абсолютної нової ідеї ведення туристичного бізнесу та застосування інструментів інтернет-маркетингу для активного просування туристичних продуктів і послуг у сучасних ринкових умовах, а також формування системи теоретичних і прикладних знань про роль використання глобальних інформаційних технологій, зокрема інструментів діджиталізації і цифровізації, в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності.

Завдання навчальної дисципліни передбачають проведення аналізу особливостей бізнес-процесів туристичної діяльності з урахуванням ключових факторів ефективності її суб'єктів, дослідження методів удосконалення та оптимізації бізнес-процесів суб'єктів

туристичної сфери з метою зниження витрат і підвищення ефективності та ступеня задоволеності клієнтів, вивчення цифрових технологій та інноваційних трендів у туристичній галузі, зокрема використання діджитал-технологій, маркетингових та інформаційних технологій для автоматизації, оптимізації і реструктуризації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК):

ІК. Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень, та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівні.

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК 3. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

СК 10. Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку міжнародного туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

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 суб'єктів туристичної діяльності													
Тема 1. Загальні принципи управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	1	12	2	2			8	14	1	0			13
Тема 2. Сутнісні характеристики бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2	12	2	2			8	14	1	0			13

Тема 3. Особливості моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	3	12	2	2			8	17	2	2			13
Тема 4. Реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	4	12	2	2			8	14	0	1			13
Тема 5. Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес- процесами суб'єктів туристичної діяльності	5	12	2	2			8	14	0	1			13
Разом за змістовим модулем 1	60		10	10			40	73	4	4			65
Змістовий модуль 2. Практичні інструментарії управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності													
Тема 6. Інтернет- маркетинг в управлінні бізнес- процесами суб'єктів туристичної діяльності	6	12	2	2			8	14	1	0			13
Тема 7. Глобальні дистриб'юторські системи в управлінні бізнес- процесами суб'єктів туристичної діяльності	7	12	2	2			8	14	1	0			13
Тема 8. Створення інструментарію застосування інтернет- технологій в управлінні бізнес- процесами суб'єктів туристичної діяльності	8	12	2	2			8	17	2	2			13

Тема 9. Маркетингові інновації в управлінні бізнес- процесами суб'єктів туристичної індустрії	9	12	2	2			8	17	2	2			13
Тема 10. Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів туристичних суб'єктів	10	12	2	2			8	15	0	2			13
Разом за змістовим модулем 2	60		10	10			40	77	6	6			65
Усього годин	120		20	20			80	150	10	10			130

3. Теми практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Особливості управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
2	Сутнісні характеристики бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
3	Особливості моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
4	Реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
5	Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
6	Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
7	Глобальні дистрибуторські системи в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
8	Застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
9	Класифікація інновацій в управлінні бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
10	Характеристика інноваційних трендів у цифровізації бізнес-процесів туристичної діяльності	2

4. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основні види інтернет-маркетингу в туристичній діяльності	15
2	Види глобальних дистриб'юторських систем у туристичній діяльності	15
3	Особливості структури туристичного порталу	10
4	Вимоги до веб-сайту туристичного підприємства	10
5	Класифікаційні ознаки інновацій в управлінні туристичною галуззю	15
6	Онлайн-платформи та мобільні застосунки як інструменти діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	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 $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{АТ}}$.

9. Навчально-методичне забезпечення

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn – <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4674>);
- 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. Andrianto T., Koseoglu M.A., King B. A business model innovation process for tourism: findings from a literature review. *Tourism Recreation Research*. 2022. № 47(5-6). Pp. 583-590. DOI: <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1878654>.
2. Cooke Ph. (2019). *Qualitative Analysis and Comparison of Firm and System Incumbents in the New ICT Global Innovation Network*. European Planning Studies, Taylor & Francis Journals, Vol. 21(9), pp. 1323–1340. URL: <https://jopeninnovation.springeropen.com/articles/10.1186/s40852-017-0060-5>.
3. Kraus, T. Clauss, M. Breier, J. st, A. Zardini, V. Tiberius, The economics of COVID-19: initial empirical evidence on how family firms in five European countries cope with the corona crisis *Int. J. Entrepren. Behav. Res.*, 26 (2020), pp. 1067-1092 URL:<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJEBR-04-2020-0214/full/html>.
4. MatthiasBreiera (2021) The role of business model innovation in the hospitality industry during the COVID-19 crisis . *International Journal of Hospitality Management*, Volume 92, January 2021, 102723 URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102723>.
5. Reid, D., Sanders, N. (2023). *Operations Management* (8th ed.). Wiley. Retrieved from <https://www.perlego.com/book/4154205/operations-management-an-integrated-approach-pdf> (Original work published 2023).
6. Sanders, N. (2020). *Supply Chain Management* (3rd ed.). Wiley. Retrieved from <https://www.perlego.com/book/3866401/supply-chain-management-a-global-perspective-pdf> (Original work published 2020).
7. Chibili, M., Bruyn, S., Benhadda, L., Lashley, C., Penninga, S., Rowson, B. (2019). *Modern Hotel Operations Management* (1st ed.). Taylor and Francis. Retrieved from <https://www.perlego.com/book/1510006/modern-hoteloperations-management-pdf> (Original work published 2019).
8. Бізнес-процеси та документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>

9. Гапоненко Г.І., Євтушенко О.В., Шамара І.М. Значення бізнес-плану для ефективного функціонування підприємств туристичної індустрії в умовах кризи. Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2020. Вип. 11. С. 104–110. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310H9513H2020H11H12>.
10. Жосан Г.В., Кириченко Н.В. Управління цифровізацією бізнес-процесів діяльності підприємства. Economic synergy. 2022. № 4. С. 82-91. DOI: <https://doi.org/10.53920/ES-2022-4-6>.
11. Зінченко В. Особливості бізнес-планування в сфері обслуговування. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2019. Вип. 2 (2). С. 284–291. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.2.2.2019.188213>.
12. Кожухівська Р. Б. Оптимізація бізнес-процесів туристичних підприємств. Бізнес Інформ. 2021. №1. С. 185–190. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-1-185-190>.
13. Комплексне управління бізнес-процесами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kubp.com.ua>.
14. Кулиняк І., & Корпало О. (2023). Інноваційні тренди цифровізації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки», (4 (110), 100-106. <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2023-4-15>.
15. Мандюк Н. Л. Менеджмент у туризмі: навч. посібник / Н. Л. Мандюк, А. М. Манько. – Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2022. – 198 с.
16. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О. В. Поступна. – Х.: НУЦЗУ, 2020. – 235 с.
17. Ніколайчук О.А. Управління бізнес-процесами в туризмі: метод. рек. до вивч. дисц. / О.А. Ніколайчук; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. туризму та країнознавства. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2019. – 45 с.
18. Пустовіт О.Г., Пустовіт Є.В. (2020). Особливості бізнес-процесів у туристичних компаніях. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, (1 (70), 115-126. <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2020-1-115-126>.
19. Садова Н.В. Вплив цифровізації на розвиток туристичної індустрії. Ефективна економіка. 2019. № 9. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7267>. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.9.43>.
20. Угоднікова О.І. Концептуальні підходи до модернізації механізмів державного регулювання туризму та готельно-ресторанного господарства шляхом впровадження стейкхолдерно-орієнтованою моделлю стратегічного розвитку. Право та державне управління. 2020. № 1. Том 2. С. 189–195. DOI: <https://doi.org/10.32840/pdu.2020.1-2.29>.
21. Чепурда Л., Герман І., & Куракін О. (2024). Концептуальні засади бізнес-планування в туризмі та готельно-ресторанному господарстві. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, (2 (12), 48-58. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(12\).2024.7](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(12).2024.7).
22. Шевелюк М.М. Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку. Питання культурології. 2021. № 38. С. 226-235. DOI: <https://doi.org/10.31866/2410-1311.38.2021.245956>.