

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО

Навчально-науковий інститут
неперервної освіти і туризму
«27» травня 2025 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

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

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Спеціальність J3 «Туризм та рекреація»

Освітньо-професійна програма «Міжнародний туризм»

ННІ неперервної освіти і туризму

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

Київ – 2025 р.

Опис навчальної дисципліни

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.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	ІЗ «Туризм та рекреація»	
Освітня програма	Міжнародний туризм	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проєкт (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	Денна	Заочно
Курс (рік підготовки)	2 курс	2 курс
Семестр	3	3
Лекційні заняття	20 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	20 год.	10 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	110 год.	130 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	

1. Мета, 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.

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.

ЗК8. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

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

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.

ПРН14. Діяти у відповідності з принципами неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

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
Модуль 1. Теоретико-методичні основи управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності													
Тема 1. Сутнісні характеристики бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2	14	2	2			10	18	2	0			16
Тема 2. Особливості моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	3	16	2	2			12	20	2	2			16
Тема 3. Реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	4	20	4	4			12	17	0	1			16
Тема 4. Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	5	16	2	2			12	18	0	1			17
Разом за змістовим модулем 1	66		10	10			46	73	4	4			65
Модуль 2. Практичні інструментарії управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності													
Тема 5. Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	6	16	2	2			12	14	1	0			13
Тема 6. Глобальні дистриб'юторські системи в управлінні бізнес-	7	16	2	2			12	14	1	0			13

процесами суб'єктів туристичної діяльності													
Тема 7. Створення інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	8	18	2	2			14	17	2	2			13
Тема 8. Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів туристичних підприємств	9	18	2	2			14	17	2	2			13
Тема 9. Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів туристичних суб'єктів	10	16	2	2			12	15	0	2			13
Разом за змістовим модулем 2	84		10	10			64	77	6	6			65
Усього годин	150		20	20			110	150	10	10			130

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сутнісні характеристики бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
2.	Особливості моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
3.	Реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	4
4.	Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
5.	Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
6.	Глобальні дистриб'юторські системи в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
7.	Створення інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2

8.	Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів туристичних підприємств	2
9.	Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів туристичних суб'єктів	2

4. Теми семінарських, практичних занять

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

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Особливості управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	10
2.	Основні принципи та підходи до реалізації реінжинірингу	12
3.	Види глобальних дистриб'юторських систем у туристичній діяльності	12
4.	Основні види інтернет-маркетингу в туристичній діяльності	12
5.	Особливості структури туристичного порталу	12
6.	Вимоги до веб-сайту туристичного підприємства	12
7.	Класифікаційні ознаки інновацій в управлінні туристичною галуззю	14
8.	Онлайн-платформи та мобільні застосунки як інструменти діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	14
9.	Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів туристичних підприємств	12

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист проєктів;
- пірінгове оцінювання.

7. Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму;
- метод гейміфікованого навчання.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно з чинним «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретико-методичні основи управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному господарстві		
Практична робота 1. Сутнісні характеристики бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	ПРН 8. Знати суть поняття «бізнес-процеси суб'єктів туристичної діяльності», розрізняти види бізнес-процеси туристичних суб'єктів, аналізувати класифікаційні ознаки бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	15
Практична робота 2. Особливості моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	ПРН 8. Володіти прийомами процесного моделювання, вміти створювати моделі бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності, розрізняти особливості використання методів SADT і ARIS	15
Практична робота 3. Реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	ПРН 8. Знати суть поняття «реінжиніринг бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності», розуміти принципи застосування реінжинірингу бізнес-процесів в індустрії туризму, аналізувати етапи проведення реінжинірингу в туристичній сфері	15
Практична робота 4. Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної	ПРН 8. Аналізувати роль Інтернет-технологій у розвитку туристичної сфери, розрізняти основні форми електронного бізнесу та електронної комерції у діяльності туристичних підприємств	15

діяльності		
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1.		100
Модуль 2. Практичні інструментарії управління бізнес-процесами готельно-ресторанної справи		
Практична робота 5. Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	ПРН 8. Розуміти сутність поняття «інтернет-маркетинг у туристичній діяльності», знати основні види інтернет-маркетингу в туристичній галузі, аналізувати переваги застосування інтернет-маркетингу в туризмі	12
Практична робота 6. Глобальні дистриб'юторські системи в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	ПРН 8. Розуміти сутність поняття «глобальні дистриб'юторські системи в туристичній діяльності», знати види глобальних дистриб'юторських систем, аналізувати переваги застосування глобальних дистриб'юторських систем у туристичній сфері	12
Практична робота 7. Застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	ПРН 8. Знати передумови впровадження інтернет-технологій у діяльність туристичних суб'єктів, розуміти структуру туристичного порталу та веб-сайту туристичних підприємств, аналізувати напрями використання соціальних мереж у діяльності туристичних суб'єктів	12
Практична робота 8. Класифікація інновацій в управлінні бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	ПРН 8, 14. Розуміти сутність поняття «інновації в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності», знати класифікацію інновацій у туристичній галузі, аналізувати основні напрями використання маркетингових інновацій в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	12
Практична робота 9. Характеристика інноваційних трендів у цифровізації бізнес-процесів туристичної діяльності	ПРН 8. Знати фактори впливу на зміну бізнес-процесів туристичних суб'єктів, використовувати технології діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	12
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	(M1+M2)/2*0,7≤70	
Екзамен		30
Всього	(Навчальна робота + залік) ≤100	

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени / заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів 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). 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 (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

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. Управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності : навчальний посібник / С.В. Мельниченко. К. : НУБіП України, 2025. 165 с.
2. Бізнес-процеси та документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>
3. 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>.

4. 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>.
5. 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>.
6. Комплексне управління бізнес-процесами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kubp.com.ua>.
7. 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>.
8. Програмне забезпечення Само-тур. URL: <https://tourismpro.com.ua/samo-tour-soft/>
9. 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>.
10. Расулова А.М. Управління бізнес-процесами : збірник ситуаційних вправ (кейсів). – К. : КНТЕУ, 2020. – 35 с.
11. Реінжиніринг бізнес-процесів – необхідність в умовах динамічного ринку. URL: <https://www.management.com.ua/bpr/bpr001.html>
12. 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).
13. 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>.
14. 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>.
15. 9 Benefits of Business Process Management (BPM). URL: <https://www.process.st/benefits-of-bpm-business-process-management>.
16. Boiko, M., Bosovska, M., Vedmid, N., Melnychenko, S., Stopchenko, Y. Digitalization: Implementation in the tourism business of Ukraine // *Problems and Perspectives in Management*, 2022, 20(4), P. 24–41