

**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 В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ГОСПОДАРСТВІ**

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ННІ неперервної освіти і туризму

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

Київ – 2025 р.

Опис навчальної дисципліни

Основні завдання навчальної дисципліни передбачають створення моделей бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі для їх кращого розуміння, розробку пропозицій щодо оптимізації і впровадження змін для підвищення ефективності управління бізнес-процесами в індустрії гостинності, використання інтернет-технологій для покращення рівня управління та обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі, забезпечення навчання і розвитку персоналу закладів індустрії гостинності для підвищення його продуктивності, а також використання інструментів діджиталізації та цифровізації для відстеження виконання бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	90	
Кількість кредитів ECTS	3	
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	Заочна
Курс (рік підготовки)	I курс	I курс
Семестр	1	1
Лекційні заняття	15 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	15 год.	10 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	60 год.	130 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	2 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів поглиблених знань і навичок з дослідження та вдосконалення існуючих бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві, використання глобальних інформаційних

технологій для досягнення оперативних і стратегічних цілей індустрії гостинності, розробки довгострокових планів розвитку готельно-ресторанного господарства з використанням головних принципів інтернет-маркетингу та застосування інструментів діджиталізації і цифровізації для забезпечення безперебійної роботи та швидкого реагування на зміни в індустрії гостинності.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК):

ІК. Здатність вирішувати складні завдання дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

загальні компетентності (ЗК):

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.

ЗК9. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 1. 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.

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-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.

ПРН 11. 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.

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 в готельно-ресторанному господарстві														
Тема 1. Особливості управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному	1	7	1				6	11	1	0			10	

господарстві													
Тема 2. Сутнісні характеристики бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	2, 3	10	2	2			6	16	1	0			15
Тема 3. Особливості моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	4, 5	10	2	2			6	19	2	2			15
Тема 4. Реінжиніринг бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	6, 7	10	2	2			6	19	2	2			15
Тема 5. Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанного готельно-ресторанному	8	10	2				8	19	2	2			15
Разом за змістовим модулем 1	47		9	6			32	84	8	6			70
Модуль 2. Практичні інструментарії управління бізнес-процесами готельно-ресторанної справи													
Тема 6. Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанної справи	9, 10, 11	14	2	4			8	17	2	0			15
Тема 7. Глобальні дистриб'юторські системи в управлінні готелем	12	8	2				6	17	0	2			15

Тема 8. Створення інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами індустрії гостинності	13, 14	10	1	3			6	16	0	1		15
Тема 9. Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	15	11	1	2			8	16	0	1		15
Разом за змістовим модулем 2	43		6	9			28	66	2	4		60
Усього годин	90		15	15			60	150	10	10		130

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Особливості управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному господарстві	1
2.	Сутнісні характеристики бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	2
3.	Особливості моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	2
4.	Реінжиніринг бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	2
5.	Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанного готельно-ресторанному	2
6.	Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанної справи	2
7.	Глобальні дистриб'юторські системи в управлінні готелем	2
8.	Створення інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами індустрії гостинності	1
9.	Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	1

4. Теми семінарських, практичних занять

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

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Особливості та характеристика бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	12
2	Реінжиніринг та моделювання характеристики бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	12
3	Глобальні розподільчі системи	8
4	Види бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі	6
5	Основні сектори електронного бізнесу в індустрії гостинності	4
6	Основні форми електронної комерції у готельно-ресторанному господарстві	4
7	Основні види інтернет-маркетингу в готельно-ресторанному господарстві	2
8	Напрями використання соціальних мереж у діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства	4
9	Онлайн-платформи та мобільні застосунки в індустрії гостинності	2
10	Діджиталізація бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	6

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 у готельно-ресторанному господарстві	ПРН 1, 5, 6. Знати ключові параметри бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу, розрізняти основні види електронного бізнесу в індустрії гостинності	20
Практична робота 2. Особливості моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	ПРН 5, 8, 9, 10. Володіти прийомами процесного моделювання, вміти створювати моделі бізнес-процесів підприємств індустрії гостинності, знати основні форми електронної комерції у готельно-ресторанному бізнесі	20
Практична робота 3. Реінжиніринг бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	ПРН 3, 5, 8. Розуміти особливості формування бізнес-процесів готельно-ресторанного бізнесу, вміти аналізувати існуючі та будувати нові ланцюжки бізнес-процесів на підприємствах індустрії гостинності	20
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 4. Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанної справи	ПРН 8, 9, 11. Знати види інтернет-маркетингу в готельно-ресторанному бізнесі, аналізувати доцільність впровадження інноваційних трендів у бізнес-процеси індустрії гостинності	20
Практична робота 5. Створення інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами індустрії гостинності	ПРН 1, 5, 9. Володіти прийомами використання онлайн-платформ у готельно-ресторанному бізнесі, знати особливості застосування мобільних програм в індустрії гостинності	20
Практична робота 6. Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві	ПРН 9. Знати ключові сектори електронного бізнесу та форми електронної комерції в готельно-ресторанному бізнесі, аналізувати основні види інтернет-маркетингу в індустрії гостинності, розрізняти методи використання соціальних мереж, онлайн-платформ і мобільних застосунків у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу	20
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	$(M1+M2)/2 \cdot 0,7 \leq 70$	
Екзамен		30
Всього	$(\text{Навчальна робота} + \text{залік}) \leq 100$	

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	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних

щодо відвідування	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=3298>);
- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- навчальний посібник;
- 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. 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).
3. Бізнес-готелі: особливості, переваги, вимоги [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/biznes-oteli-osobennosti-preimushtestva-trebovaniya/>
4. 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>.
5. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18, № 19-20, № 21-22. – ст. 144.
6. 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.
7. Організація бізнес-процесів у готелі та їх роль у збільшенні прибутку [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/organizatsiya-biznes-protsesov-v-otele-i-ih-roly-v-uvelichenii-pribili/>
8. 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>.
9. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг. – [Наказ №19, 2004-03-16] Державна туристична адміністрація України.
10. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування. – [Наказ №219, 2002-07-24]. – Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України.
11. 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.

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

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

14. 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>.

15. 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>.

16. SERVIO - найфункціональніше програмне забезпечення для вашого готелю [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://expertsolution.com.ua/uk/automation-of-hotels-guest-houses->

17. 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>.

18. Ultra. Be successfyl [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://ultra-company.com/hotel/>

19. 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>.

20. Автоматизований відпочинок. Як відкрити роботизований готель? [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://robotics.ua/avtomatyzyrovanniyi-otdykh.-kak-otkryt-robotyzyrovanniyi-otel/>