

	СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ГО- ТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»
	Рівень вищої освіти — Магістр Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес» Рік навчання – 1, семестр – 2 Форма здобуття вищої освіти – денна Кількість кредитів ЄКТС – 4 Мова викладання – українська
Лектор навчальної дисципліни Контактна інформація лектора (e-mail) URL ЕНК на навчальному порталі НУБіП України	д.е.н., професор Мельниченко Світлана Володимирівна Завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму s.melnychenko@nubip.edu.ua https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=3298

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів поглиблених знань і навичок з дослідження та вдосконалення існуючих бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі, використання глобальних інформаційних технологій для досягнення оперативних і стратегічних цілей індустрії гостинності, розробки довгострокових планів розвитку готельно-ресторанного бізнесу з використанням головних принципів інтернет-маркетингу та застосування інструментів діджиталізації і цифровізації для забезпечення безперебійної роботи та швидкого реагування на зміни в індустрії гостинності.

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.

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 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. Відшуковувати 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.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
1 семестр				
Модуль 1				
Тема 1. Особливості управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)	2/0	Вміти аналізувати діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу, знати види бізнес-процесів і особливості їхнього управління в індустрії гостинності	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20
Тема 2. Сутнісні характеристики бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)	2/2	Знати ключові параметри бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу, розрізняти основні види електронного бізнесу в індустрії гостинності	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20
Тема 3. Особливості моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)	2/2	Володіти прийомами процесного моделювання, вміти створювати моделі бізнес-процесів підприємств індустрії гостинності, знати основні форми електронної комерції у готельно-ресторанному бізнесі	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20
Тема 4. Реінжиніринг бізнес-процесів у ГРБ	2/2	Розуміти особливості формування бізнес-процесів готельно-ресторанного бізнесу, вміти аналізувати існуючі та будувати нові ланцюжки бізнес-процесів на підприємствах	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в.	20

		індустрії гостинності	т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	
Тема 5. Глобальні інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанного бізнесу	2/0	Вміти застосовувати інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, знати основні форми використання соціальних мереж в індустрії гостинності	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	20
Модуль 2				
Тема 6. Інтернет-маркетинг в управлінні бізнес-процесами готельно-ресторанної справи	2/4	Знати види інтернет-маркетингу в готельно-ресторанному бізнесі, аналізувати доцільність впровадження інноваційних трендів у бізнес-процеси індустрії гостинності	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	26
Тема 7. Глобальні дистрибуторські системи в управлінні готелем	2/2	Знати види глобальних дистрибуторських систем, які використовуються у готельно-ресторанному бізнесі, аналізувати їхній вплив та доцільність використання підприємствами індустрії гостинності	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок задач, тощо	24
Тема 8. Створення інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами індустрії гостинності	2/0	Володіти прийомами використання онлайн-платформ у готельно-ресторанному бізнесі, знати особливості застосування мобільних програм в індустрії гостинності	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn).	26

			Розв'язок за- дач, тощо	
Тема 9. Особливості діджиталізації та цифровізації бізнес-процесів у ГРБ	0/2	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	Здача лабораторної чи практичної роботи. Написання тестів, есе. Виконання самостійної роботи (в. т.ч. в elearn). Розв'язок за- дач, тощо	24
Усього за 1 семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

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). Курсові роботи, 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)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

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/avtomatyzirovannyi-otdykh.-kak-otkryt-robotyzirovannyi-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/infrastruct42-20>.
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-preimushtstva-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-restoranol-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>.