

## Силабус курсу Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі

**Освітній ступінь** – магістр  
**Галузь знань:** 24 Сфера обслуговування  
**Спеціальність:** 241 Готельно-ресторанна справа  
**Освітньо-професійна програма** «Готельно-ресторанна справа»  
**Кількість кредитів** – 4  
**Рік підготовки, семестр** – 1 рік, 1 семестр  
**Компонент освітньої програми:** обов'язковий  
**Мова навчання:** українська



**Керівник курсу:** к.е.н., доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства **Попик Мар'яна Михайлівна**.

**Контактна інформація:** [mariana.popyk@uzhnu.edu.ua](mailto:mariana.popyk@uzhnu.edu.ua), +380669921333

### Опис дисципліни

Динамічний розвиток готельно-ресторанної індустрії зумовлює необхідність удосконалення якості підготовки кадрів, забезпечення готельно-ресторанного господарства фахівцями, які відповідали б міжнародним стандартам у сфері послуг. В зв'язку з цим актуалізується потреба у вивченні дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі», основною метою якої є формування знань та вмінь щодо забезпечення ефективного управління бізнес-процесами на підприємстві. Об'єктом вивчення дисципліни є діяльність готельно-ресторанного підприємства як система взаємопов'язаних бізнес-процесів. Предметом навчальної дисципліни є вивчення принципів, методів та інструментарію управління бізнес-процесами підприємства шляхом їх моделювання, впровадження, проектування, аналізу й удосконалення.

### Навчальний контент

Теми	Результати навчання
<b>Тема 1.</b> Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.	Знати сутність функціонального, процесного та процесно-функціонального підходів, класифікацію та особливості процесів.
<b>Тема 2.</b> Сутність та зміст категорії «бізнес-процеси».	Володіти змістом категорії «бізнес-процес підприємства», сутністю та видами бізнес-процесів в організації, фазами управління бізнес-процесами, етапами управління бізнес-процесами.

<p><b>Тема 3.</b> Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.</p>	<p>Розуміти цілі моделювання бізнес-процесів, етапи та принципи процесу моделювання, методи опису бізнес-процесів підприємства. Вміти застосовувати технології моделювання бізнес-процесів підприємства.</p>
<p><b>Тема 4.</b> Класифікація бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства.</p>	<p>Знати види бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства.</p>
<p><b>Тема 5.</b> Особливості управління бізнес-процесами та їхнє моделювання на підприємствах готельного господарства.</p>	<p>Визначати чинники впливу на бізнес-процеси готелю, способи виявлення особливих чинників, які впливають на бізнес-процеси в готелі, методи та способи стабілізації системи бізнес-процесів в готельному господарстві, основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів, форми організації бізнес-процесів на підприємствах готельного господарства.</p>
<p><b>Тема 6.</b> Особливості управління бізнес-процесами та їхнє моделювання на підприємствах ресторанного господарства.</p>	<p>Виявляти фактори впливу на бізнес-процеси в закладах ресторанного господарства, вміти обирати основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в ресторані, форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.</p>
<p><b>Тема 7.</b> Підходи щодо управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного господарства.</p>	<p>Використовувати різні підходи до управління бізнес-процесами, визначати особливості організації взаємодії бізнес-процесів, застосовувати сучасні способи представлення та регламентації бізнес-процесів.</p>
<p><b>Тема 8.</b> Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.</p>	<p>Знати характеристику процесу та моніторинг його показників, показники результативності процесу, контроль процесів: задачі, етапи, види, методи.</p>
<p><b>Тема 9.</b> Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.</p>	<p>Володіти науково-теоретичним базисом реінжинірингу бізнес-процесів, практичним інструментарієм застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами готельно-ресторанного бізнесу, методикою імплементації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах.</p>

<b>Тема 10.</b> Управління бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного бізнесу із застосуванням глобальних інтернет-технологій.	Знати Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного бізнесу, методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами.
--	--

### **Формування компетентностей і програмні результати навчання**

Індекс матриці в ОП	Компетентності й програмні результати навчання
ЗК3	Креативність, здатність до індивідуальної науково-дослідної діяльності.
ЗК4	Здатність до аналізу, оцінки та синтезу нових ідей.
ЗК7	Вміння використовувати психологічні закономірності управління та динаміки конфліктів для аналізу конкурентних управлінських ситуацій та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів в управлінні організаціями.
ФК4	Розуміння завдань національної політики та механізмів регулювання індустрії гостинності.
ФК5	Здатність використовувати теорію і методи інноваційно інформаційного розвитку на різних рівнях управління.
ФК6	Здатність визначати основні вимоги до системи сервісних, організаційних, соціальних, управлінських, інфраструктурних, маркетингових, технологічних та економічних інновацій у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
ФК7	Здатність розробляти бізнес-плани створення та розвитку напрямів діяльності, послуг.
ФК8	Вміння документально оформлювати управлінські рішення, визначати правомірність рішень.
ФК9	Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами).
	ФК10.Здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
ФК11	Здатність застосовувати різні методи та інструментарій для прийняття науково обґрунтованих управлінських рішень, вміння ідентифікувати агентів стратегічних змін в організації та визначати шляхи подолання опору змінам з урахуванням розвитку галузі та впливу конкурентного середовища.
ФК12	Здатність до підприємницької діяльності на міжнародному рівні.

ФК13	Здатність оцінювати вплив факторів внутрішнього та зовнішнього середовища на функціонування підприємства для обґрунтування бізнес-проектів.
ФК16	Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових. зовнішнього середовища на функціонування підприємства для обґрунтування бізнес-проектів.
РН3	Здатність використовувати інноваційні методи і технології в сфері готельно-ресторанного бізнесу.
РН6	Здатність здійснювати управління підприємством індустрії гостинності.
РН8	Здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері гостинності.
РН9	Здатність застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
РН19	Ініціювати інноваційні комплексні проекти, проявляти лідерство під час їх реалізації.

### **Літературні джерела**

1. Андрусенко С. І., Бугайчук О. С. Моделювання бізнес-процесів підприємств. К.: Кафедра, 2014. 328 с.
2. Мельниченко С.В. Шеєнкова К.А. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія. К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. 264 с.
3. Польшаков В.І. Даньченко О.В.. Реінженірінг бізнес-процесів: монографія. К.: Інверситет економіки та права «КРОК», 2011. 240 с.
4. Benjamin Brandall, Adam Henshall. The Complete Guide to Business Process Management. URL: <https://www.process.st/wp-content/uploads/2017/03/The-Complete-Guide-to-Business-Process-Management.pdf>
5. Marlon Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mendling. Hajo A. Reijers. Fundamentals of Business Process Management. Berlin: Springer, Heidelberg. 325 p.

### **Політика оцінювання**

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, участь в науково-дослідницьких заходах) навчання може відбуватись дистанційно за погодженням із керівником курсу.

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Обов'язковою є присутність студента на модульному та підсумковому контролях. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин.

**Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних

девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

### **Оцінювання**

Остаточна оцінка за курс розраховується таким чином:

<b>Види оцінювання</b>	<b>% від остаточної оцінки</b>
Усне опитування, тести, завдання, доповідь з презентацією	30
Захист індивідуального проекту	20
Підсумковий контроль (модульна контрольна робота)	50

### **До силябусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:**

- 1) навчальний контент (розширений план лекцій)
- 2) тематика та зміст практичних робіт
- 3) завдання для підсумкового контролю (питання до іспиту)
- 4) електронне навчання в системі Moodle