ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС

УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ / BISINESS ACTIVITY MANAGEMENT IN HOSPITALITY INDUSTRY AND RESTAURANT BUSINESS

Інформація про викладача	
Викладач	Мазуркевич Ірина
Науковий ступінь	канд. екон. наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37
Контактний телефон	0674623100
E-mail:	i.mazurkevych@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	http://moodle.vtei.edu.ua/course/view.php?id=1831
Консультації	Понеділок, четвер з 14^{00} до 16^{00}
Інформація про дисципліну	
Освітній ступінь	магістр
Галузь знань	магістр
Спеціальність	24 «Сфера обслуговування»
Освітня програма	241 «Готельно-ресторанна справа»
Навчальний рік	2024-2025
Семестр	І
Факультет	торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування
Курс	1
Групи	ГРС-11 д(м)
Анотація курсу	Необхідність адаптації до змін, які відбуваються як на макроекономічному рівні, так і на рівні кожного підприємства сфери готельного та ресторанного бізнесу, потребує застосування спеціальних методів і засобів для побудови та управління бізнес-процесами підприємств відносно зовнішніх та внутрішніх умов, що швидко змінюються. Ці засоби повинні забезпечувати адекватну інформацію про діяльність підприємства і становити основу для аналізу цієї інформації в аспекті бізнес-процесів підприємства, їх вузьких місць і можливої оптимізації. Дисципліна «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі» включена до блоку обов'язкових компонент освітньої програми підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» і має на меті формування системи теоретичних знань та практичних умінь і навичок щодо впровадження методологічних аспектів управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
Мова викладання	українська
Місце дисципліни в освітній програмі	
Освітня програма (ОП)	«Готельно-ресторанна справа»

Перелік загальних компетентностей (ЗК)	ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). 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 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
Перелік спеціальних (фахових) компетентностей (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 8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері 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.
Перелік програмних результатів навчання (РН)*	РН 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. РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. РН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг. РН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

	РН 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. РН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій). РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення. РН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 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. РН 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. РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.
Пререквізити дисципліни (що треба знати, з чим ознайомитися студенту перед вивченням дисципліни)	Вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі» ґрунтується на попередньо набутих здобувачами вищої освіти знаннях, практичних вміннях та навичках з готельної та ресторанної справи, економіки та менеджменту готелів і ресторанів.

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форма контролю	Бальна оцінка
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів		
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Процесний підхід до управління: сутність та основні поняття	14	2	2	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6
Тема 2. Бізнес-процеси: сутність та класифікація	14	2	2	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6
Тема 3. Особливості моделювання бізнес-процесів в сфері готельно-ресторанного бізнесу	18	4	4	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	12
Тема 4. Особливості моделей розвитку міжнародних та національних готельних та ресторанних мереж	14	2	2	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6

1	2	3	4	5	6	7
Тема 5. Аналіз та ключові параметри бізнес-процесів	18	4	4	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	12
Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств готельного та ресторанного бізнесу	14	2	2	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6
Тема 7. Методи та інструменти оптимізації бізнес-процесів в готельно-ресторанному бізнесі	14	4	4	6	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	12
Тема 8 Контроль параметрів бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу з урахуванням ризику та невизначеності.	14	2	2	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6
Тема 9. Кадрове забезпечення бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу	14	2	2	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6
Тема 10. Бізнес-моделі інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу	12	2	2	8	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6
Тема 11. Роль Інтернет-технологій в системі управління бізнес-процесами підприємством готельно-ресторанного господарства.	14	2	2	10	В, РПЗ, УД, Д/ПР/К	6
Індивідуальне завдання	20			20	ІЗ	16
Разом	**180/6**	**28**	**28**	**124**		

Поточний контроль / критерії оцінювання	**Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:** В – відповідь на практичних заняттях – 2 бали. УД – участь в дискусії – 1 бал. РПЗ – розв'язання практичних завдань – 2 бали. Д/ПР/К – доповідь/презентація/кросворд – 1 бал. ІЗ – індивідуальні завдання – 16 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у тренінгах, семінарах, вебінарах – 8 балів; участь у наукових заходах – 8 балів). **Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.**
Основні літературні та інформаційні джерела	1. Автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства. URL: http://inteltech.kiev.ua/uk/blogs/avtomatyzovane-upravlinnya-biznesprocesamy-pidpryyemstva 2. Бізнес-процеси та документообіг URL: http://www.intalev.ua/ua/services/bp/ 3. Єфременко Т. М., Краснокутська Ю.В. Реінжиніринг бізнес-процесів : конспект лекцій для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «магістр» за спеціальністю 241 – Готельно-ресторанна справа; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 100 с. 4. Комплексне управління бізнес-процесами URL: http://www.kubp.com.ua 5. Мазуркевич І.О. Дослідження методичних підходів щодо оцінки ефективності франчайзингових інвестиційних проектів в сфері ресторанного бізнесу. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2022. Вип. №1 (5). URL https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/39/37 6. Мазуркевич І.О. Теоретико-методологічні аспекти управління бізнес-процесами на підприємствах індустрії гостинності. *Наукові інновації та*

	передові технології. Серія: Економіка. 2022. Вип. №11 (13). 2022. С. 183-192. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/2816/2829 7. Ніколайчук О.А. Управління розвитком закладів індустрії гостинності : метод. рек. до вивч. дисц.; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. техн. в рест. госп., гот-рест. справи та підпр. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 64 с. 8. Рябенька М.О., Мазуркевич І.О. Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. Інтелект XXI. 2020. №1. С. 75-80. 9. Mazurkevich I., Postova V. Theoretical foundations of forming the competitiveness of restaurant business establishments. Socio-economic and management concepts: collective monograph. International Science Group. Boston: Primedia eLaunch, 2021. Pp. 106-115.
Політика дисципліни	
Організація навчання	Відвідування навчальних занять з освітнього компоненту ««Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі» є обов'язковим, згідно розкладу. Рекомендоване тезове конспектування лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, розв'язання практичних завдань, підготовку доповіді/презентації/кросворду. Виконання індивідуального завдання передбачає участь у семінарах, наукових заходах, виконання есе, підготовки доповіді та презентації. Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.
Відпрацювання пропусків занять	Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми та усне опитування. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, розв'язку задач з відповідної теми, підготовка кросвордів, презентацій. Відпрацювати пропущені заняття можна у консультаційний день (каб. 37, к. 1).
Допуск до підсумкового контролю	Підсумковий контроль - екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів. Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Академічна доброчесність	При вивченні освітньої компоненти, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf.
Інші складові політики компоненту	Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf.

Затверджено на засіданні кафедри протокол № 16 від 19.08.2024.

Науково-педагогічний працівник Ірина МАЗУРКЕВИЧ

Завідувач кафедри Наталія ЧОРНА