

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Методичні рекомендації з навчальної дисципліни

**УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ**

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова навчання	Українська

Ужгород 2025

Методичні рекомендації з навчальної дисципліни **«Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі»** для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань **24 Сфера обслуговування** зі спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа** освітньо-професійної програми **Готельно-ресторанна справа**

Упорядник: **Попик Мар'яна Михайлівна**, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства.

Рецензенти:

Пітюлич Михайло Михайлович – доктор економічних наук, професор, член-кореспондент НАН України, завідувач кафедри фінансів і банківської справи економічного факультету ДВНЗ «Ужгородський національний університет».

Шулла Роман Степанович – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри обліку і аудиту економічного факультету ДВНЗ «Ужгородський національний університет».

Методичні рекомендації розглянуто та затверджено на засіданні кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства

протокол № _____ від «_____» _____ 2025 р.

Завідувач кафедри _____ д.і.н., проф. Корсак Р.В.

Схвалено науково-методичною комісією факультету туризму та МК

протокол № _____ від «_____» _____ 2025 р.

Голова науково-методичної комісії _____ д.геогр.н., проф. Машіка Г. В.

ЗМІСТ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО САМОСТІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	4
МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	8
ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	11
ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ	16
ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ.....	21
ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ІСПИТУ	23
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	25

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО САМОСТІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Для отримання необхідних знань з дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі» здобувачі вищої освіти вивчають теоретичний курс відповідно до робочої програми, зміст якої (основні теми і вказівки до їх вивчення) містяться у методичних рекомендаціях.

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі» є самостійна робота студентів, яка є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних та практичних занять (аудиторної роботи). Основні види самостійної роботи, які використовуються в освітньому процесі:

- ✓ Літературний огляд: самостійне вивчення наукових джерел, статей, книг для зібрання необхідної інформації з певної теми.
- ✓ Написання рефератів та есе: створення коротких письмових робіт на задану тему з аргументацією та висновками.
- ✓ Підготовка доповідей і презентацій: підготовка та представлення інформації за темою курсу чи проекту.
- ✓ Робота над індивідуальними та груповими проектами: створення проектів, що включають як теоретичну частину, так і практичну реалізацію (наприклад, розробка програмного забезпечення, проведення маркетингових досліджень тощо).
- ✓ Групові дискусії та колективні проекти: спільне обговорення теми або виконання завдання в групах, що сприяє розвитку колективної роботи та критичного мислення.
- ✓ Робота з Інтернет-ресурсами: вивчення онлайн матеріалів, відеолекцій, онлайн-бібліотек, використання інтернет-ресурсів для поглиблення знань.
- ✓ Аналіз наукових статей і публікацій: вивчення професійних наукових статей, книг та інших публікацій для розширення кругозору та поглиблення знань у певній сфері.
- ✓ Підготовка до екзаменів та контрольних робіт: самостійне повторення вивченого матеріалу, складання тестів, вправ для оцінки знань.

Методичні рекомендації спрямовані на розвиток у студентів здатності до самостійного мислення, глибшого засвоєння навчального матеріалу та теоретичних знань, а також на набуття практичних навичок. Вони надають студентам можливість завчасно готувати презентації для семінарських занять, виконувати розрахункові завдання та розв'язувати проблемні ситуації й кейси відповідно до наданих рекомендацій. Після вивчення теоретичної частини матеріалу студент виконує контрольне завдання, що дасть змогу застосувати здобуті знання для вирішення конкретних практичних питань. Контрольна робота містить теоретичні питання і тестові завдання (приклад варіанту контрольної роботи подано в додатку А).

МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі» є надання студентам теоретичних та практичних знань, необхідних для ефективного управління бізнес-процесами в індустрії гостинності, зокрема в готелях та ресторанах. Це включає в себе:

- ✓ Розуміння основних бізнес-процесів, що відбуваються в готельно-ресторанних закладах.
- ✓ Навчання методам та інструментам для оптимізації та автоматизації цих процесів.
- ✓ Розвиток навичок управління якістю послуг, контролю витрат і забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів.
- ✓ Застосування принципів стратегічного та операційного управління для досягнення конкурентних переваг на ринку.
- ✓ Опанування технологій впровадження інновацій та управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності готельно-ресторанного бізнесу.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі» є:

- ✓ Вивчення основних бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі: освоєння концепцій та принципів, що лежать в основі ефективного функціонування готелів і ресторанів.
- ✓ Аналіз та оптимізація бізнес-процесів: розгляд методів і інструментів для оцінки ефективності процесів та впровадження змін, що дозволяють знижувати витрати і підвищувати продуктивність.
- ✓ Управління якістю обслуговування: розробка і впровадження стандартів якості, що забезпечують високу репутацію закладів у сфері гостинності та задоволення потреб клієнтів.
- ✓ Управління ресурсами та витратами: навчання методам контролю за використанням матеріальних, трудових і фінансових ресурсів для забезпечення рентабельності бізнесу.
- ✓ Аналіз ринку та конкурентного середовища: оцінка конкурентних переваг та вивчення стратегій управління в умовах змінюваного ринку та попиту в індустрії гостинності.
- ✓ Впровадження інновацій і технологій: вивчення новітніх технологій і підходів, що застосовуються для автоматизації процесів, покращення ефективності та надання нових послуг.

✓ Розвиток управлінських навичок: формування у студентів здатності ефективно планувати, організовувати, координувати та контролювати бізнес-процеси в готельно-ресторанному бізнесі.

Вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі» сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких **компетентностей**:

1. *Аналіз та оцінка бізнес-процесів*: здатність вивчати, аналізувати та оцінювати різні бізнес-процеси в готельно-ресторанному бізнесі з метою їх оптимізації та підвищення ефективності.

2. *Управління якістю*: уміння застосовувати принципи управління якістю, розробляти та впроваджувати стандарти якості обслуговування, забезпечувати відповідність послуг вимогам клієнтів.

3. *Фінансовий менеджмент*: здатність планувати, контролювати та оптимізувати витрати і доходи готельно-ресторанних закладів для досягнення рентабельності і стабільності бізнесу.

4. *Стратегічне управління*: здатність формулювати стратегії розвитку підприємства, аналізувати конкурентне середовище, визначати можливості для росту та інновацій.

5. *Інформаційні технології*: вміння використовувати сучасні технології для автоматизації бізнес-процесів, управлінських задач і підвищення ефективності діяльності готельно-ресторанних підприємств.

6. *Командне управління та лідерство*: розвиток навичок ефективного управління колективом, координації роботи персоналу, мотивації співробітників для досягнення високих результатів.

7. *Управління змінами*: здатність адаптувати бізнес-процеси до змін у зовнішньому середовищі (ринкових, технологічних, соціальних) та успішно управляти перетвореннями в організації.

8. *Клієнтоорієнтованість*: уміння оцінювати потреби і вимоги клієнтів, забезпечувати високий рівень обслуговування, а також будувати ефективні взаємодії з гостями закладів.

9. *Етичне управління*: здатність приймати управлінські рішення з урахуванням етичних норм і стандартів, відповідальності перед суспільством і стейкхолдерами.

Ці компетентності дозволяють студентам стати кваліфікованими фахівцями, здатними ефективно управляти бізнес-процесами у готельно-ресторанній галузі та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 4	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120	1	1
Кількість модулів – 1	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 год. самостійної роботи студента – 72 год.	1	2
	Лекції:	
	22 год.	14 год.
	Практичні (семінарські):	
	26 год.	-
Вид підсумкового контролю: іспит	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	72 год.	106 год.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми	Програмні питання
Тема 1. Вступ до управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі	1. Поняття та значення бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі. 2. Класифікація основних бізнес-процесів у готелях та ресторанах. 3. Фази та етапи управління бізнес-процесами.
Тема 2. Моделювання бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі	1. Методи та інструменти для моделювання бізнес-процесів. 2. Використання діаграм потоків для опису та аналізу процесів.
Тема 3. Аналіз та оптимізація бізнес-процесів в готельному бізнесі	1. Методи аналізу та оцінки ефективності процесів. 2. Шляхи оптимізації процесів для зниження витрат і підвищення ефективності.
Тема 4. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	1. Науково-теоретичний базис реінжинірингу бізнес-процесів. 2. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. 3. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах.
Тема 5. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі	1. Стандарти якості та сертифікація послуг. 2. Роль контролю якості у створенні конкурентних переваг.
Тема 6. Фінансовий менеджмент та контроль витрат у готельно-ресторанному бізнесі	1. Планування бюджету та контроль витрат. 2. Управління грошовими потоками в готелях та ресторанах.

Тема 7. Стратегії розвитку готельно- ресторанних підприємств	1. Аналіз ринку та конкурентного середовища. 2. Розробка стратегій для забезпечення конкурентоспроможності.
Тема 8. Управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі	1. Підбір, мотивація та навчання персоналу. 2. Формування команди та розвиток лідерських якостей у менеджерів.
Тема 9. Інформаційні технології та автоматизація бізнес-процесів	1. Використання систем управління готельними та ресторанными підприємствами. 2. Автоматизація процесів бронювання, обслуговування клієнтів, обліку витрат.
Тема 10. Управління ланцюгами постачання в готельно-ресторанному бізнесі	1. Організація постачання продуктів та матеріалів. 2. Взаємодія з постачальниками та логістика в індустрії гостинності.
Тема 11. Маркетинг у готельно-ресторанному бізнесі	1. Розробка маркетингових стратегій та планів. 2. Використання онлайн-платформ для залучення клієнтів.
Тема 12. Інновації та технології в готельно-ресторанній галузі	1. Новітні технології та інноваційні підходи в управлінні бізнес- процесами. 2. Використання великих даних та тучного інтелекту для покращення обслуговування.
Тема 13. Управління ризиками в готельно-ресторанному бізнесі	1. Оцінка та управління ризиками, пов'язаними з діяльністю готелів та ресторанів. 2. Стратегії мінімізації ризиків у кризових ситуаціях.

Тема 14. Клієнтоорієнтовані стратегії в готельно-ресторанному бізнесі	1. Розуміння потреб клієнтів і створення цінності для гостей. 2. Лояльність клієнтів та побудова довготривалих відносин.
Тема 15. Етика та соціальна відповідальність у готельно-ресторанному бізнесі	1. Поняття корпоративної соціальної відповідальності в індустрії гостинності. 2. Етичні питання в управлінні бізнес-процесами.
<i>Посилання на презентації до лекцій::</i> <i>https://moodle.uzhnu.edu.ua/course/view.php?id=3675</i>	

ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є: комплексні іспити, стандартизовані тести, групові проекти, реферати, презентації результатів виконаних завдань та досліджень, студентські презентації та виступи на наукових заходах, інші види індивідуальних та групових завдань.

Засобами оцінювання результатів навчання та методами демонстрування з навчальної дисципліни є:

- *поточний контроль* – здійснюється для всіх видів аудиторних занять під час їх проведення. Метою поточного контролю є визначення рівня досягнень дисциплінарних результатів навчання студента за певним розділом (темою) робочої програми дисципліни, практичними заняттями, самостійною роботою;
- *проміжний (модульний) контроль* має на меті оцінювання знань, умінь та практичних навичок студента, набутих під час засвоєння теоретичного і практичного матеріалу після вивчення логічно завершеної частини навчальної дисципліни;
- *підсумковий контроль* передбачає комплексне оцінювання рівня сформованості результатів навчання з дисципліни.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: доповідь з презентацією, стандартизовані тести, реферат, самостійна робота, індивідуальні проекти, робота в групових проектах.

Знання, вміння та навички студентів оцінюються через визначення якості виконання конкретизованих завдань. Кількісна оцінка певного поточного контролю за конкретним видом навчального заняття визначається як сума балів за окремі види навчальної роботи. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами поточного контролю протягом одного модуля – 50.

Форма модульного контролю: контрольна робота. Передбачає розкриття теоретичних питань і розв'язування тестів. Кожне завдання модульної контрольної роботи (2 теоретичні і 5 тестових завдань) оцінюється окремо. Загальна оцінка розраховується як сума оцінок:

теоретична частина – 30 балів (по 15 балів кожне теоретичне питання); практична частина оцінюється в 20 балів – по 4 бали балів за кожний тест (разом за контрольну – 50 балів). Підсумкова оцінка за кожний модуль складається із суми балів за поточне оцінювання і результату модульної контрольної роботи (максимальна оцінка – 100 балів).

Форма підсумкового семестрового контролю: іспит в усній формі. Якщо студент погоджується з набраною кількістю балів, ця оцінка може бути виставлена у відомість. Якщо студент не отримав достатньої кількості балів (менше 60) або не погоджується з підсумковою оцінкою, то він складає іспит в усній формі. Максимальна оцінка на іспиті – 100 балів.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	Модульна контрольна робота	Сума
6	6	6	6	6	6	7	7	50	100

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	Модульна контрольна робота	Сума
7	7	7	7	7	7	8	50	100

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Доповідь з презентацією	4	20	4	20
Захист індивідуального проекту	1	10	-	-

Захист групових проектів	2	20	3	30
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Критерії оцінювання теоретичних завдань на модульній контрольній роботі (максимальна кількість за 1 завдання – 15 балів):

0 – студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити; 1 – 5 балів – студент не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань; 6 – 8 балів – студент відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, але не користується необхідною літературою; 9 – 13 балів – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, послуговується науковою термінологією, але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації; 14-15 балів – студент у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Підсумковий семестровий контроль (іспит) з дисципліни «Управління бізнес-процесами в ГРС» здійснюється в усній формі відповідно до переліку питань. Екзаменаційний білет складається з трьох теоретичних питань.

Підсумкова оцінка з дисципліни здійснюється згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Університету в систему оцінювання за шкалою ECTS.

Таблиця відповідності оцінок за різними шкалами оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерій оцінювання підсумкового контролю з дисципліни

— **«відмінно» (90-100 балів, A)** заслуговує студент, який виявив всебічне і глибоке знання програмового матеріалу, вміння вільно виконувати завдання, передбачені програмою, засвоїв основну і ознайомився з додатковою літературою, розуміє взаємозв'язок головних понять дисципліни та їх значення для майбутньої професії;

— **«добре» (82-89 балів, B)** заслуговує студент, який виявив повне знання програмного матеріалу, успішно виконує передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу рекомендовану програмою, виявив

систематичний характер знань з дисциплін і здатний до самостійного доповнення, але під час відповіді допустив деякі неточності;

— **«добре» (74-81 бал, C)** заслуговує студент, що виявив не цілком повне знання програмного матеріалу, не завжди успішно виконує передбачені програмою завдання, частково засвоїв основну літературу, рекомендовану програмою, виявив не систематичний характер знань з дисциплін і не завжди здатний до їх самостійного доповнення і під час відповіді допускає деякі неточності;

— **«задовільно» (64-73 бали, D)** заслуговує студент, що виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої роботи за професією, вміє виконувати завдання, передбачені програмою, знайомий з основною рекомендованою літературою.

— **«задовільно» (60-63 балів, E)** заслуговує студент, що виявив часткове знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої роботи за професією, не завжди вміє виконувати завдання, передбачені програмою, знайомий лише частково з основною рекомендованою літературою. Як правило, дана оцінка виставляється студентам, що допустили грубі помилки при виконанні іспитових завдань, але які частково володіють необхідними знаннями для їх усунення за допомогою викладача.

— **«незадовільно» (35-59 балів, FX)** виставляється студенту, який виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмного матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

— **«незадовільно» (0-34 балів, F)** виставляється студенту коли протягом семестру він допустив грубі помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Розгляд всієї діяльності компанії як мережі взаємодіючих процесів, що протікають усередині організаційної структури компанії і реалізують мету її існування характеризує:

- a. Процесний підхід.
- b. Функціональний підхід.
- c. Процесно-функціональний підхід.
- d. Всі відповіді вірні.

2. Об'єктом управління при процесному підході є процес під яким розуміють:

- a. Логічну послідовність дій, протягну в часі, що призводить до послідовної зміни проміжних станів системи, в якій цей процес протікає, і що перетворює вихідні (вхідні) ресурси в кінцеві (вихідні).
- b. Сукупність взаємозв'язаних і взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи.
- c. Логічний, послідовний, взаємозв'язаний набір заходів, який споживає ресурси постачальника, створює цінність і видає результат споживачеві.
- d. Всі відповіді вірні.

3. Встановіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.

<i>Підхід:</i>	<i>Сутність підходу:</i>
1) функціональний	а) кожен співробітник забезпечує життєдіяльність конкретних бізнес-процесів, безпосередньо беручи участь в них;
2) процесний	б) потреба розглядається як сукупність функцій, які потрібно виконати для її задоволення;
3) процесно-функціональний	в) керівники підрозділів управляють технологією всередині процесу для забезпечення виконання функцій в підрозділі.

4. Підберіть вірне визначення терміну «бізнес-процес»:

- a. Це потік роботи, який переходить від одного фахівця до іншого, від одного відділу до іншого в залежності від рівня управління.
- b. Сукупність бізнес-операцій, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту.
- c. Це процес роботи підприємства;
- d. Всі відповіді правильні.

5. Метою управління бізнес-процесами є:

- a. Приведення процесів у відповідність з цілями організації.
- b. Кожен процес повинен бути налаштований таким чином, щоб результати процесу приводили до досягнення бізнес цілей.
- c. Підвищення ефективності системи управління
- d. Всі відповіді вірні.

6. Business Process Improvement – це:

- a) Поліпшення бізнес-процесів.
- б) Перебудова бізнес-процесів.
- в) Реінжиніринг бізнес-процесів.
- г) Немає вірної відповіді.

7. Найбільш поширені методи для моделювання бізнес-процесів:

- a. Метод функціонального моделювання SADT (IDEF0);
- b. метод моделювання процесів IDEF3;
- c. Моделювання потоків даних DFD;
- d. метод технології Rational Unified Process.
- e. Метод ARIS;
- f. метод Ericsson-Penker.
- g. Всі відповіді вірні.

8. *Формалізований (графічний, табличний, текстовий, символний) опис бізнес-процесів, що відображає реально існуючу або передбачувану діяльність підприємства:*

- a. Бізнес-модель.
- b. Бізнес-процес.
- c. Управлінський процес.
- d. Правильної відповіді нема.

9. *За ознакою формування результату бізнес-процеси поділяють на:*

- a. Основні бізнес-процеси, допоміжні (забезпечувальні).
- b. Виробничі процеси, бізнес-процеси управління.
- c. Виробничі бізнес-процеси, адміністративні бізнес-процеси.
- d. Адміністративні бізнес-процеси; бізнес-процеси розвитку.

10. *По відношенню до підприємства бізнес-процеси поділяють на:*

- a. Основні бізнес-процеси, допоміжні (забезпечувальні).
- b. Виробничі процеси, бізнес-процеси управління.
- c. Зовнішні бізнес-процеси, внутрішні бізнес-процеси.
- d. Адміністративні бізнес-процеси; бізнес-процеси розвитку.

11. *Процеси, орієнтовані на виробництво товару або надання послуги, що є цільовими об'єктами створення підприємства і які забезпечують одержання доходу є:*

- a. Супутніми процесами.
- b. Допоміжними бізнес-процесами.
- c. Основними бізнес-процесами.
- d. Процесами, що забезпечують.

12. *Процеси, орієнтовані на виробництво товару або надання послуги, що є результатами супутньої основному виробництву виробничої діяльності, що й також забезпечують одержання доходу.*

- a. Супутніми процесами.
- b. Допоміжними бізнес-процесами.
- c. Основними бізнес-процесами.

d. Процесами, що забезпечують.

13. Процеси, призначені для забезпечення виконання основних бізнес-процесів і підтримки їх специфічних рис є:

- a. Супутніми процесами.
- b. Допоміжними бізнес-процесами.
- c. Основними бізнес-процесами.
- d. Процесами, що забезпечують.

14. Процеси, призначені для життєзабезпечення всіх інших бізнес-процесів і орієнтовані на підтримку їх універсальних рис називаються:

- a. Супутніми процесами.
- b. Допоміжними бізнес-процесами.
- c. Основними бізнес-процесами.
- d. Процесами, що забезпечують.

15. Процеси, що охоплюють цілий комплекс функцій управління на рівні кожного БП і бізнес-системи в цілому (процеси стратегічного, оперативного й поточного планування, формування й здійснення управлінських впливів) називаються:

- a. Супутніми процесами.
- b. Допоміжними бізнес-процесами.
- c. Основними бізнес-процесами.
- d. Бізнес-процесами управління.

16. Процеси вдосконалювання виробленого товару або послуги, технологій, модифікації устаткування – це:

- a. Бізнес-процеси розвитку.
- b. Допоміжні бізнес-процеси.
- c. Основні бізнес-процеси.
- d. Бізнес-процеси управління.

17. Встановіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.

<i>Фаза бізнес-процесу</i>	<i>Характеристика фази</i>
Перша фаза	Визначення процесу
Друга фаза	Аналіз процесу
Третя фаза	Реалізація змін
Четверта фаза	Моніторинг процесу
П'ята фаза	Оптимізація процесу

18. Коли і ким було введено поняття «реінжиніринг бізнес-процесу»:

- a. у 1990 р. Р. Рейганом;
- b. у 1886 р. Г. Тауном;
- c. у 1990 р. М. Хаммером;
- d. у 1999 р. Ч. Бебіджем.

19. Визначення реінжинірингу бізнес-процесів містять в собі такі ключові характеристики:

- a. «Істотне поліпшення».
- b. «Радикальне перепроєктування».
- c. «Бізнес-процес».
- d. Всі відповіді вірні.

20. Підходи щодо управління бізнес процесами:

- a. Комплексна, зрозуміла і документована стандартизація процесів, що включає в себе створення набору стандартизованих процесів і можливість їх налаштування під мінливі умови.
- b. Постійне поліпшення процесів, що включає в себе щоденний моніторинг, вимір, аналіз і зміну процесів.
- c. Застосування інформаційних технологій та програмного забезпечення, що включають в себе моделювання бізнес процесів, застосування CASE засобів, автоматизацію бізнес процесів та їх оптимізацію на основі інформаційних технологій.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.
2. Сутність функціонального, процесного та процесно-функціонального підходів до управління підприємством.
3. Класифікація та особливості процесів. Управління процесами.
4. Поняття та значення бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі.
5. Сутність та зміст категорії «бізнес-процеси».
6. Фази та етапи управління бізнес-процесами.
7. Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.
8. Види бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
9. Основні та допоміжні бізнес-процеси.
10. Керуючі, операційні, підтримуючі бізнес-процеси.
11. Бізнес-процеси управління. Бізнес-процеси розвитку.
12. Звичайні та особливі чинники впливу на бізнес-процеси готелю.
13. Методи та способи стабілізації системи бізнес-процесів в готельному господарстві.
14. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в готелі.
15. Фактори впливу на бізнес-процеси в закладах готельно-ресторанного господарства.
16. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.
17. Підходи щодо управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
18. Класифікація підходів до управління бізнес-процесами.
19. Методи та інструменти для моделювання бізнес-процесів.
20. Використання діаграм потоків для опису та аналізу процесів.
21. Методи аналізу та оцінки ефективності процесів.
22. Шляхи оптимізації процесів для зниження витрат і підвищення ефективності.
23. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
24. Науково-теоретичний базис реінжинірингу бізнес-процесів.
25. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.

26. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах.
27. Стандарти якості та сертифікація послуг.
28. Роль контролю якості у створенні конкурентних переваг.
29. Планування бюджету та контроль витрат.
30. Управління грошовими потоками в готелях та ресторанах.
31. Стратегії розвитку готельно- ресторанних підприємств.
32. Аналіз ринку та конкурентного середовища.
33. Розробка стратегій для забезпечення конкурентоспроможності.
34. Підбір, мотивація та навчання персоналу.
35. Формування команди та розвиток лідерських якостей у менеджерів.
36. Використання систем управління готельними та ресторанными підприємствами.
37. Автоматизація процесів бронювання, обслуговування клієнтів, обліку витрат.
38. Управління ланцюгами постачання в готельно-ресторанному бізнесі.
39. Організація постачання продуктів та матеріалів.
40. Взаємодія з постачальниками та логістика в індустрії гостинності.
41. Розробка маркетингових стратегій та планів.
42. Використання онлайн-платформ для залучення клієнтів.
43. Новітні технології та інноваційні підходи в управлінні бізнес-процесами.
44. Використання великих даних та тучного інтелекту для покращення обслуговування.
45. Оцінка та управління ризиками, пов'язаними з діяльністю готелів та ресторанів.
46. Стратегії мінімізації ризиків у кризових ситуаціях.
47. Розуміння потреб клієнтів і створення цінності для гостей.
48. Лояльність клієнтів та побудова довготривалих відносин.
49. Поняття корпоративної соціальної відповідальності в індустрії гостинності.
50. Етичні питання в управлінні бізнес-процесами.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ІСПИТУ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Сутність функціонального, процесного та процесно-функціонального підходів.
2. Порівняльний аналіз функціонального, процесного, процесно-функціонального підходів.
3. Класифікація та особливості процесів.
4. Управління процесами.
5. Впровадження процесного підходу.
6. Документування процесів.
7. Витрати на забезпечення якості процесів.
8. Зміст категорії «бізнес-процес підприємства».
9. Сутність та види бізнес-процесів в організації.
10. Фази управління бізнес-процесами.
11. Етапи управління бізнес-процесами.
12. Порівняльна характеристика методів моделювання та опису бізнес-процесів підприємства.
13. Цілі моделювання бізнес-процесів.
14. Етапи та принципи процесу моделювання.
15. Методи опису бізнес-процесів підприємства.
16. Види бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
17. Основні та допоміжні (забезпечувальні) бізнес-процеси.
18. Керуючі, операційні, підтримуючі бізнес-процеси.
19. Бізнес-процеси управління.
20. Бізнес-процеси розвитку.
21. Звичайні та особливі чинники впливу на бізнес-процеси готелю.
22. Способи виявлення особливих чинників, які впливають на бізнес-процеси в готелі.
23. Методи та способи стабілізації системи бізнес-процесів в готельному господарстві.
24. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в готелі.
25. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах готельного господарства.
26. Фактори впливу на бізнес-процеси в закладах ресторанного господарства.
27. Способи виявлення факторів, які впливають на бізнес-процеси в ресторані.

28. Методи стабілізації системи бізнес-процесів в ресторанному господарстві.
29. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в ресторані.
30. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.
31. Вимоги до керування бізнес-процесами.
32. Класифікація підходів до управління бізнес-процесами.
33. Особливості організації взаємодії бізнес-процесів.
34. Представлення та аналіз бізнес-процесів.
35. Концепція опису бізнес-процесів підприємства.
36. Регламентація бізнес-процесів підприємства.
37. Схема управління бізнес-процесами на підприємстві.
38. Характеристика процесу та моніторинг його показників.
39. Показники результативності процесу.
40. Контроль процесів: задачі, етапи, види, методи.
41. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний.
42. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів.
43. Проектування бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
44. Науково-теоретичний базис реінжинірингу бізнес-процесів.
45. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.
46. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах.
47. Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
48. Методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами.
49. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством готельно-ресторанного господарства.
50. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємства.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Андрусенко С. І., Бугайчук О. С. Моделювання бізнес-процесів підприємств. К.: Кафедра, 2014. 328 с.
2. Козир С.В., Слесарев В.В., Ус С.А., Хом'як Т.В. Моделювання та реінжиніринг бізнес-процесів: підручник. Дніпро: НТУ «ДП», 2022. 163 с.
3. Лепейко Т. І., Котлик А. В. Реінжиніринг бізнес процесів: Навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. 80 с.
4. Луцяк В.В., Польова О.Л., Ставська Ю.В., Мостенська Т.Г. Управління бізнес-процесами в ГРС: навчальний посібник. Вінниця: ВНАУ, 2019. 331 с.
5. Мельниченко С.В. Шеєнкова К.А. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія. К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. 264 с.
6. Нетепчук В.В. Управління бізнес-процесами: Рівне: НУВГП, 2014. 158 с.
7. Польшаков В. І. Даньченко О. В.. Реінженірінг бізнес-процесів: монографія. К.: Інверситет економіки та права «КРОК», 2011. 240 с.
8. Пономаренко В. С. Теорія та практика моделювання бізнес процесів: [монографія]. Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. 244 с.
9. Смерічевський С.Ф., Захаров В.О. Управління бізнес-процесами: Навч. посібник. 2-ге вид. Донецьк: ДонДУУ, 2007. 199 с.
10. Томашевський О., Цегелик Г. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів. К.: Центр навчальної літератури, 2012. 296 с.

ДОДАТОК А

Варіант модульної контрольної роботи

Модульна контрольна робота № ____
з навчальної дисципліни

«Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі»

Студент _____

Варіант № 14

I. Теоретичний блок (макс. 30 балів):

1. Основні та допоміжні бізнес-процеси.
2. Управління бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного бізнесу із застосуванням глобальних інтернет-технологій.

II. Тести (макс. 20 балів):

1. Підберіть вірне визначення терміну «бізнес-процес»:

- 1) Це потік роботи, який переходить від одного фахівця до іншого, від одного відділу до іншого в залежності від рівня управління.
- 2) Сукупність бізнес-операцій, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту.
- 3) Це процес роботи підприємства;
- 4) Всі відповіді правильні.

2. Метою управління бізнес-процесами є:

- 1) Приведення процесів у відповідність з цілями організації.
- 2) Кожен процес повинен бути налаштований таким чином, щоб результати процесу приводили до досягнення бізнес цілей.
- 3) Підвищення ефективності системи управління
- 4) Всі відповіді вірні.

3. Business Process Improvement – це:

- 1) Поліпшення бізнес-процесів.
- 2) Перебудова бізнес-процесів.

- 3) Реінжиніринг бізнес-процесів.
- 4) Немає вірної відповіді.

4. Формалізований (графічний, табличний, текстовий, символний) опис бізнес-процесів, що відображає реально існуючу або передбачувану діяльність підприємства:

- 1) Бізнес-модель.
- 2) Бізнес-процес.
- 3) Управлінський процес.
- 4) Правильної відповіді нема.

5. Найбільш поширені методи для моделювання бізнес-процесів:

- 1) Метод функціонального моделювання SADT (IDEF0); метод моделювання процесів IDEF3;
- 2) Моделювання потоків даних DFD; метод технології Rational Unified Process.
- 3) Метод ARIS; метод Ericsson-Penker.
- 4) Всі відповіді вірні