МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ, МАТЕРІАЛІВ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ГОСТИННОСТІ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету
_____ Валентина ТКАЧУК
«29» серпня 2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор
_____ Надія КОВАЛЬЧУК
«26» серпня 2026 р.

СИЛАБУС

з освітнього компонента «Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі»
ступінь вищої освіти – магістр
галузь знань – J Транспорт та послуги
спеціальність – J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Кафедра туризму та гостинності

Силабус склав(ла) доцент кафедри туризму та гостинності, к.г.н, доцент Оксана ГРОМИК

Силабус затверджений на засіданні кафедри туризму та гостинності, протокол № 1 від «26» серпня 2026 р.

Завідувач кафедри д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від «26» серпня 2026 р.

Гарант ОП «Готельно-ресторанна справа» к.г.н, доцент Оксана ГРОМИК

Схвалено науково-методичною радою університету, протокол № 1 від «26» серпня 2026 р.

Затверджений силабус онлайн:
https://e.lntu.edu.ua/syllabus/2840

Луцьк – 2026

СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА «Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі»

Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Галузь знань / Спеціальність	J Транспорт та послуги / J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Статус дисципліни	нормативна
Мова викладання	українська
Обсяг	4 кредити ECTS / 120 годин, семестр 1
Форма контролю	залік
Викладач(і)	к.г.н, доцент Оксана ГРОМИК

1. Мета і завдання дисципліни

Мета: Метою вивчення дисципліни «Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі» є підготовка фахівців, які володіють теоретичними та практичними навичками для ефективного управління технологічними процесами, створення нових послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Завдання: Основними завданнями вивчення дисципліни «Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі» є ознайомлення майбутніх фахівців з технологічними процесами, розвитком управлінських навичок, впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

Пререквізити: Інформаційні системи та технології сфери послуг, іноземна мова за професійним спрямуванням, ефективні комунікації сфери гостинності.

2. Компетентності

ІК — інтегральна компетентність: Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

ЗК02 — Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК03 — Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК06 — Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

ЗК07 — Здатність приймати обґрунтовані рішення.

СК03 — Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб’єктів готельного і ресторанного бізнесу

СК05 — Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК12 — 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.

3. Структура дисципліни, розподіл годин, зв'язок тем з компетентностями

№	Назва теми	**Лекції** денна/ заочна	**Практ./ Семін./ лаб** денна/ заочна	**Самост. робота** денна/ заочна	Разом	Методи навчання	Методи оцінювання	ЗК та СК
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади технологічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі								

№	Назва теми	**Лекції** денна/ заочна	**Практ./ Семін./ лаб** денна/ заочна	**Самост. робота** денна/ заочна	**Разом**	**Методи навчання**	**Методи оцінювання**	**ЗК та СК**
1	Тема 1. Сервіс як технологічний елемент інтеграції готельно-ресторанних послуг	2/–	4/1	8/13	14/14	МН1, МН2, МН3, МН4	МО2, МО4, МО7	ЗК02, СК05
2	Тема 2. Особливості створення послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу	2/–	4/1	13/16	19/17	МН1, МН2, МН4	МО2, МО4, МО7	ЗК03, СК05
3	Тема 3. Моделювання технологічних процесів в закладах ресторанного бізнесу	2/1	4/1	13/20	19/22	МН1, МН2, МН4	МО2, МО4, МО7	ЗК07, СК12
Змістовий модуль 2. Управління бізнес-процесами, виробничо-сервісною інфраструктурою та інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі								
4	Тема 4. Управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанної сфери	2/–	4/1	10/14	16/15	МН1, МН2, МН4	МО2, МО4	ЗК02, СК05
5	Тема 5. Управління виробничо-сервісною інфраструктурою підприємств готельно-ресторанного бізнесу	2/–	4/1	13/18	19/19	МН1, МН2, МН4	МО2, МО4	ЗК07, СК03
6	Тема 6. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі	2/1	4/–	10/18	16/19	МН1, МН2, МН4	МО2, МО4, МО7	ЗК03, СК05, СК12
7	Тема 7. Технологічні інновації в готельно-ресторанному бізнесі	3/–	6/1	8/13	17/14	МН1, МН2, МН4	МО2, МО4, МО7	ЗК03, ЗК06, СК12
	Разом	**15/2**	**30/6**	**75/112**	**120/120**			

Легенда: ЗК — загальна компетентність (номер за п. 2); СК — спеціальна (фахова) компетентність (номер за п. 2). Повне формулювання кожного коду наводиться в ОП / стандарті спеціальності.

Методи навчання: МН1 — словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо); МН2 — практичний метод (лабораторні та практичні заняття); МН3 — наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій); МН4 — робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату).

Методи оцінювання: МО2 — усне або письмове опитування; МО4 — тестування; МО7 — презентації результатів виконаних завдань та досліджень.

4. Результати навчання

ПРН03. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі

ПРН11. 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

5. Цілі сталого розвитку

ЦСР 3 – Міцне здоров'я і благополуччя

ЦСР 4 – Якісна освіта

ЦСР 12 – Відповідальне споживання та виробництво

6. Неформальна освіта

З метою поглиблення знань з дисципліни здобувачі вищої освіти можуть пройти сертифіковані онлайн-курси на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, FutureLearn або Alison. Рекомендовані курси, тренінги, стажування та інші: результати навчання, здобуті у формальній, неформальній чи інформальній освіті, можуть бути визнані відповідно до процедур ЛНТУ. Підтвердженнями можуть бути сертифікати тематичних тренінгів, вебінарів чи онлайн-курсів разом з описом досягнутих результатів навчання та, за потреби, коротке верифікаційне завдання або портфоліо.

7. Критерії та форми контролю

Оцінювання — за 100-бальною шкалою (національна шкала / ЄКТС). Підсумковий бал = поточний контроль (50 %) + модульний контроль (50 %).

Академічна доброчесність: самостійне виконання завдань; коректне посилання на джерела; позначення частин тексту, згенерованих засобами ШІ. Порушення академічної доброчесності не толеруються.

8. Зміст тем

Тема 1. Сервіс як технологічний елемент інтеграції готельно-ресторанних послуг

Сервіс як технологічний елемент інтеграції готельно-ресторанних послуг
1. Зміст та значення сервісу в розвитку готельно-ресторанних послуг.
2. Основні тенденції розвитку технологічних процесів на підприємствах індустрії гостинності.
3. Роль інтеграційних процесів в розвитку готельно-ресторанних послуг.
4. Глобальні тренди у розвитку готельно-ресторанного бізнесу.
5. Сучасні концепції гостинності.
6. Показники для управління готельним підприємством, організації функціонального і технологічного процесів.

Тема 2. Особливості створення послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу

Особливості створення послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу
1. Зміст та особливості створення послуг в готельно-ресторанних підприємствах.
2. Специфіка надання послуг в готельно-ресторанних підприємствах.
3. Критерії ефективності послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 3. Моделювання технологічних процесів в закладах ресторанного бізнесу

Моделювання технологічних процесів в закладах ресторанного бізнесу
1. Технологічна схема підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів.
2. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.
3. Особливості моделювання технологічних процесів суб’єктів готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 4. Управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанної сфери

Управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанної сфери
1. Актуальні підходи управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі з метою конкурентного розвитку.

2. Інноваційні бізнес- моделей управління готельно-ресторанним бізнесом.
3. Основні компоненти бізнесу системи управління.
4. Сучасні технології для контролю якості.
5. Впровадження сучасних технологій та трендів готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 5. Управління виробничо-сервісною інфраструктурою підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Управління виробничо-сервісною інфраструктурою підприємств готельно-ресторанного бізнесу
1.Поняття та структура виробничо-сервісної інфраструктури.
2. Процеси управління інфраструктурою готельно-ресторанного бізнесу. Моделі управління інфраструктурою.
3. Оптимізація виробничо-сервісної інфраструктури.
4. Тенденції розвитку інфраструктури в готельно-ресторанному бізнесі

Тема 6. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі

Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі
1. Суть інноваційних процесів у готельному-ресторанному бізнесі.
2. Інфраструктурні, технологічні, інформаційно- інноваційні та інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі.
3. Оцінка ефективності інновацій.
4. Екологічні та ресурсоефективні технології та їх інтеграція у бізнес-процеси підприємств готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Технологічні інновації в готельно-ресторанному бізнесі

Технологічні інновації в готельно-ресторанному бізнесі
1. Новітні інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі.
2. Економічні інновації у готельному господарств.
3. Проєктування інноваційних продуктів.
4. Розробка концепції інноваційного продукту готельно-ресторанного підприємства.

9. Опис ІЗ/КПІЗ

Індивідуальна завдання з дисципліни «*Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі*» виконується одноосібно або командами здобувачів вищої освіти (2-4 ос.) Виконання такого завдання є обов'язковою умовою успішного вивчення курсу та отримання позитивної оцінки. Метою виконання індивідуального завдання є систематизувати у здобувачів вищої освіти знання, закріпити навички з дисципліни. Результатом ІЗ має стати сформована канва проєкту з підтвердженими основними гіпотезами щодо проблеми, рішення, ціннісної пропозиції та сегментів споживачів. ІЗ оформляється у формі проектної заявки та бажано на дотичну тематику до обраної кваліфікаційної роботи магістра з акцентом на технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі. (реферат обсягом від 10 сторінок формату А4, 1 інтервал, шрифт 14 Times New Roman) та подається викладачу-лектору для оцінювання в електронному або друкованому вигляді. ІЗ повинно містити такі структурні елементи: титульна сторінка, зміст, вступ, основна частина (з поділом на частини – пункти або розділи та підрозділи відповідно до вимог тієї чи іншої проектної заявки), висновки, список використаних джерел, додатки (за наявності). Здобувач самостійно або командою обирає тему ІЗ з переліку або пропонує свою актуальну:

Виконуючи ІЗ, здобувач вищої освіти використовує комп'ютерну техніку та оформляє згідно з вимогами. Підготовка завдання здійснюється на основі опрацьованої літератури та зібраної інформації в мережі Інтернет, її аналізу та формулювання висновків. Виконання ІЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту з дисципліни «*Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі*».

10. Самостійна робота

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ дисципліни

Тема 1. Сервіс як технологічний елемент інтеграції готельно-ресторанних послуг

Питання для самостійного вивчення

1. Описати технології які можуть покращити якість обслуговування гостей в готелях та ресторанах.

2. Дослідити технологічні інструменти які можуть бути використані для створення більш персоналізованого сервісу

Тематика доповідей

1. Вплив технологій на якість сервісу в готельно-ресторанному бізнесі
2. Сервіс як конкурентна перевага в готельно-ресторанному бізнесі
3. Інтеграція онлайн-сервісів в готельно-ресторанному бізнесі
4. Клієнтоорієнтований підхід у сервісі готельно-ресторанних підприємств

Тестові завдання:

1. Яка основна мета персоналізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Підвищення швидкості обслуговування

B) Задоволення індивідуальних потреб гостей

C) Збільшення кількості продажів

D) Оптимізація витрат

2. Який з наведених інструментів найчастіше використовують для персоналізації послуг?

A) Реклама в соціальних мережах

B) Аналіз даних про гостей

C) Стандартні пакети послуг

D) Загальні акційні пропозиції

3. Які з наступних технологій найбільше сприяють інтеграції послуг у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Мобільні додатки, CRM-системи, електронні платформи для управління

B) Телевізійна реклама, друковані ЗМІ

C) Традиційне письмове бронювання

D) Соціальні заходи без використання технологій

4. Яка з CRM-систем найбільше використовується для оптимізації управління сервісом у готелях?

A) Salesforce

B) WordPress

C) Canva

D) Adobe Photoshop

5. Які переваги надають мобільні додатки для готелів і ресторанів?

A) Можливість забронювати номер або столик в будь-який час

B) Зниження витрат на персонал

C) Оптимізація запасів продуктів

D) Покращення екстер'єру готелів

6. Як безконтактні платежі впливають на сервіс у готельно-ресторанній сфері?

A) Збільшують час обслуговування гостей

B) Зменшують швидкість транзакцій

C) Підвищують зручність і безпеку для гостей

D) Потребують додаткового персоналу

7. Яка з наведених причин сприяє стандартизації послуг у міжнародних готельних мережах?

A) Зменшення конкуренції на ринку

B) Забезпечення однакової якості обслуговування у всіх країнах

C) Різноманітність національних підходів до обслуговування

D) Відсутність технологій управління

8. Яка міжнародна готельна мережа відома своїми високими стандартами обслуговування та інноваційними підходами до сервісу?

A) Hilton

B) Local Inn

C) BudgetStay

D) Food&Stay

9. Що включає в себе концепція сталого розвитку в готельно-ресторанному бізнесі?

A) Мінімізація витрат на маркетинг

B) Використання екологічно чистих матеріалів і зменшення впливу на довкілля

C) Максимізація прибутків за рахунок скорочення послуг

D) Впровадження одноразових продуктів для гостей

10. Яке значення має навчання персоналу в умовах впровадження новітніх технологій у готельно-ресторанній сфері?

A) Персонал замінюється технологіями, тому навчання не потрібне

B) Навчання персоналу важливе для ефективної взаємодії з новими технологіями

C) Персонал використовує лише базові навички для роботи з гостями

D) Технології роблять роль персоналу мінімальною

11. Чому візуальний контент відіграє ключову роль у маркетингу готельно-ресторанного бізнесу?

A) Гості швидше реагують на візуальний матеріал

B) Візуальний контент дешевший за текстовий

C) Візуальні матеріали не мають значення в сучасному маркетингу

D) Візуалізація важлива лише для молодих аудиторій

Тема 2. Особливості створення послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу

Питання для самостійного вивчення

1. Які особливості створення послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу.
2. Розробити стратегію розвитку послуг в готельно-ресторанному бізнесі.
3. Оцінити ефективність впровадження нових послуг

Тематика доповідей

1. Інноваційні підходи до створення послуг у готельно-ресторанному бізнесі

2. Дослідження нових технологій та методів, які впливають на формування послуг.

3. Аналіз впливу креативності в меню на залучення гостей.

4. Впровадження екологічних практик у створення готельних послуг

5. Як сталий розвиток впливає на формування нових послуг у готельному бізнесі.

6. Технології автоматизації в обслуговуванні гостей.

7. Розгляд систем управління, які оптимізують процеси надання послуг.

8. Адаптація послуг до змінюваних споживчих уподобань

9. Маркетингові стратегії для просування нових послуг у готельному бізнесі

10. Аналіз змін у формуванні послуг в умовах глобальної кризи.

Тестові завдання:

1. Яка мета персоналізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Збільшення кількості продажів

B) Індивідуалізація обслуговування під конкретного гостя

C) Підвищення швидкості обслуговування

D) Оптимізація витрат

2. Який з інструментів є ключовим для персоналізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі?

A) CRM-системи

B) Масова реклама

C) Загальні маркетингові кампанії

D) Внутрішнє навчання персоналу

3. Який підхід найчастіше використовується при створенні нових послуг у готельно-ресторанній сфері?

A) Масове виробництво стандартних послуг

B) Фокус на клієнтському досвіді та індивідуалізації

C) Зменшення кількості варіантів послуг

D) Виключно онлайн-сервіси

4. Який фактор є ключовим при розробці нових послуг у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Доступність дешевої робочої сили

B) Врахування потреб і очікувань гостей

C) Розширення мережі підприємств

D) Мінімізація конкуренції на ринку

5. Що є першочерговим етапом розробки стратегії розвитку послуг?

A) Визначення цільової аудиторії

B) Пошук постачальників

C) Оцінка ринкової конкуренції

D) Підготовка маркетингового бюджету

6. Який із цих методів сприяє успішній розробці стратегії розвитку послуг?

A) Орієнтація виключно на прибутковість

B) Залучення інноваційних технологій та аналітики даних

C) Зосередження лише на внутрішніх процесах

D) Використання виключно традиційних методів

7. Який з показників є ключовим для оцінки ефективності нової послуги?

A) Кількість персоналу

B) Рівень задоволеності гостей

C) Витрати на маркетинг

D) Тривалість робочого процесу

8. Який метод найчастіше використовується для оцінки ефективності нових послуг у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Опитування гостей

B) Порівняння з конкурентами

C) Вимірювання рентабельності інвестицій (ROI)

D) Зниження вартості послуг

9. Яке значення має зворотний зв’язок від гостей при оцінці нових послуг?

A) Впливає на майбутні стратегії розвитку

B) Має незначне значення

C) Застосовується лише для маркетингових кампаній

D) Використовується лише для внутрішнього аналізу

10. Який із наведених показників найбільш показовий для оцінки економічної ефективності впровадження нової послуги?

A) Рівень витрат на рекламу

B) Рівень прибутковості та обсяги продажів

C) Кількість нових співробітників

D) Кількість відкритих нових філіалів

Тема 3. Моделювання технологічних процесів в закладах ресторанного бізнесу

Питання для самостійного вивчення

Описати досвід успішних ресторанів та готелів у створенні технологічних процесів в закладах ресторанного бізнесу

Тематика доповідей

1. Основи моделювання технологічних процесів у ресторанному бізнесі
2. Аналіз ключових етапів та принципів моделювання.
3. Моделювання потоків сировини і готової продукції в ресторані
4. Вивчення схем пересування сировини та готової продукції для підвищення ефективності.
5. Вплив технологічного процесу на якість обслуговування гостей
6. Як організація виробництва впливає на задоволеність споживачів.
7. Моделювання обслуговування гостей у ресторані: від бронювання до випуску страв.
8. Вивчення всіх етапів обслуговування з точки зору технології.
9. Використання інноваційних технологій у моделюванні виробничих процесів
10. Дослідження новітніх рішень, які можуть бути впроваджені в ресторанному бізнесі.
11. Аналіз ризиків у технологічних процесах ресторанів: методи та підходи
12. Оцінка потенційних ризиків і їх вплив на ефективність роботи закладу.

Тестові завдання:

1. Моделювання технологічних процесів у ресторанах спрямоване на:

A) Скорочення кількості працівників

B) Оптимізацію виробничого циклу та підвищення ефективності

C) Збільшення кількості послуг

D) Підвищення витрат на інгредієнти

2. Основні етапи моделювання технологічного процесу на кухні ресторану включають:

A) Закупівля продуктів, приготування їжі, сервіровка

B) Планування процесу, аналіз операцій, моніторинг результатів

C) Розміщення реклами, надання послуг, збирання відгуків

D) Навчання персоналу, створення меню, формування команди

4. Основна мета автоматизації технологічних процесів у ресторанному бізнесі:

A) Підвищення контролю над персоналом

B) Зниження впливу людського фактору і підвищення точності

C) Збільшення прибутковості у короткостроковій перспективі

D) Зменшення кількості страв у меню

5. Який процес у ресторані найбільше підлягає оптимізації через моделювання?

A) Процес підбору персоналу

B) Процес закупівлі продуктів

C) Процес обслуговування гостей

D) Процес приготування їжі

7. Який тип моделі використовують для оптимізації логістики та постачання в ресторані?

A) Модель потоку робіт

B) Модель кінцевих елементів

C) Модель прогнозування попиту

D) Модель управління ризиками

8. Головна перевага моделювання процесу обслуговування гостей:

A) Можливість контролювати кожну операцію вручну

B) Підвищення швидкості обслуговування та покращення якості послуг

C) Скорочення кількості працівників

D) Зменшення витрат на обладнання

9. Моделювання процесів допомагає у визначенні вартості страв через:

A) Аналіз собівартості інгредієнтів і витрат часу на приготування

B) Виключно порівняння цін конкурентів

C) Оцінку тільки заробітної плати персоналу

D) Виключення витрат на доставку продуктів

10. Які технологічні процеси зазвичай автоматизуються у сучасних ресторанах?

A) Закупівля, інвентаризація, бронювання столиків

B) Спілкування з гостями

C) Рекламні кампанії

D) Визначення зарплати персоналу

Тема 4. Управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанної сфери

Питання для самостійного вивчення

Окреслити стратегічні комунікації підприємств готельно-ресторанної сфери, їхня сутність і роль у зв’язках з громадськістю

Тематика доповідей

1. Процесний підхід до управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі
2. Моделювання бізнес-процесів у сфері готельно-ресторанного господарства
3. Використання сучасних технологій для моделювання та оптимізації процесів.
4. Клієнтоорієнтованість як ключовий елемент управління бізнес-процесами.
5. Аналіз сучасних технологій, які змінюють обслуговування гостей.
6. Реінжиніринг бізнес-процесів: нові можливості для готельно-ресторанного бізнесу
7. Моніторинг і контроль бізнес-процесів у готельно-ресторанному господарстві
8. Формування стратегії управління бізнес-процесами в умовах конкурентного середовища
9. Взаємозв'язок між функціональними підрозділами в управлінні бізнес-процесами
10. Аналіз ризиків у бізнес-процесах готельно-ресторанного бізнесу

Тестові завдання:

1. Основна мета управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанної сфери полягає в:

A) Зниженні витрат на обслуговування

B) Оптимізації роботи всіх відділів для підвищення ефективності діяльності

C) Підвищенні рівня автоматизації маркетингових процесів

D) Розширенні географії послуг

3. Що з наведеного є ключовим показником ефективності бізнес-процесів (KPI) у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Середня тривалість проживання гостей

B) Рентабельність операційної діяльності

C) Загальна кількість відвідувачів

D) Витрати на закупівлю інгредієнтів

4. На якому етапі життєвого циклу бізнес-процесу відбувається його моделювання, оцінка ризиків і тестування?

A) Впровадження

B) Дизайн та аналіз

C) Оцінка та оптимізація

D) Моніторинг та контроль**:**

5. Яким чином сталий розвиток може впливати на бізнес-процеси в готельно-ресторанному бізнесі?

A) Збільшує кількість гостей за рахунок використання екологічних матеріалів

B) Приводить до скорочення витрат через впровадження енергоефективних технологій

C) Змінює структуру управління бізнес-процесами через необхідність соціальної відповідальності

D) Виключно зменшує екологічний вплив на довкілля

6. Який з наведених методів є найкращим для ідентифікації "вузьких місць" у бізнес-процесах ресторану або готелю?

A) SWOT-аналіз

B) Аналіз витрат-вигод (CBA)

C) Аналіз PERT/CPM

D) Аналіз ланцюга цінностей

7. Який основний вплив CRM-систем на бізнес-процеси готельно-ресторанних підприємств?

A) Оптимізація логістичних процесів

B) Поліпшення взаємодії з гостями та персоналізація обслуговування

C) Управління запасами інгредієнтів

D) Скорочення витрат на рекламу

8. Що є ключовою перевагою процесного підходу в управлінні готельно-ресторанним підприємством?

A) Збільшення кількості відвідувачів

B) Інтеграція різних функціональних відділів для досягнення спільних цілей

C) Скорочення часу на прийом замовлень

D) Збільшення кількості пропонованих послуг

9. Який інструмент оптимізації бізнес-процесів найбільш сприяє підвищенню ефективності роботи готельно-ресторанного підприємства?

A) KPI-метрики

B) Lean-методологія

C) Традиційна бухгалтерська звітність

D) Внутрішні перевірки якості обслуговування

10. Який основний ефект впровадження ERP-системи на бізнес-процеси готельно-ресторанного підприємства?

A) Автоматизація фінансового управління та інтеграція різних аспектів діяльності

B) Оптимізація рекламних кампаній

C) Збільшення кількості клієнтів за рахунок розширення меню

D) Спрощення процесу найму персоналу

Тема 5. Управління виробничо-сервісною інфраструктурою підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Питання для самостійного вивчення

Охарактеризуйте особливості управління інфраструктурою готельно-ресторанних підприємств та розробіть конкретні пропозиції щодо її вдосконалення.

Тематика доповідей

1. Системи управління в готельно-ресторанному бізнесі: сучасні підходи та технології.

2. Роботизація та автоматизація сервісних процесів у ресторанах.

3. Аналіз ризиків у виробничо-сервісній інфраструктурі готельно-ресторанного бізнесу.

4. Впровадження безконтактних технологій у готельному бізнесі.

5. Інтеграція цифрових технологій у управлінні запасами ресторанів.

6. Стратегії управління персоналом у виробничо-сервісній інфраструктурі.

7. Тренди в дизайні інтер'єру готелів і ресторанів: вплив на сервіс.

Тестові завдання:

1. Виробничо-сервісна інфраструктура впливає на ефективність підприємства шляхом:

A) Зменшення кількості витрат на продукти

B) Підвищення швидкості та якості надання послуг гостям

C) Скорочення кількості персоналу

D) Зниження потреби в модернізації обладнання

2. Найбільш підходящий метод оцінки ефективності управління виробничо-сервісною інфраструктурою готелю:

A) SWOT-аналіз

B) Бенчмаркінг

C) PEST-аналіз

D) Аналіз точки беззбитковості

3. Який вплив мають автоматизовані системи управління (АСУ) на виробничо-сервісну інфраструктуру?

A) Зменшують витрати на технологічні процеси, але збільшують витрати на персонал

B) Підвищують контроль і координацію процесів, що забезпечує вищу ефективність

C) Погіршують комунікацію між відділами

D) Забезпечують автоматизацію тільки виробничої частини бізнесу

4. Що з наведеного є найбільш критичним для забезпечення сталого розвитку виробничо-сервісної інфраструктури готельно-ресторанного підприємства?

A) Використання екологічних матеріалів

B) Мінімізація витрат на енергоресурси

C) Використання висококваліфікованого персоналу

D) Інтеграція енергоефективних технологій

5. Як управління запасами впливає на ефективність виробничо-сервісної інфраструктури?

A) Дозволяє збільшити кількість працівників у виробничих цехах

B) Підвищує ефективність використання складських приміщень та скорочує ризик нестачі продуктів

C) Забезпечує покращену якість обслуговування гостей через збільшення запасів

D) Не має значного впливу на загальну ефективність підприємства

8. Який з показників найбільш точно оцінює ефективність управління виробничо-сервісною інфраструктурою готелю чи ресторану?

A) Кількість гостей за місяць

B) Коефіцієнт використання площ та обладнання

C) Рівень прибутковості кожного працівника

D) Кількість замовлень у ресторані

Тема 6. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі

Питання для самостійного вивчення

Охарактеризувати основні тренди інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. Оцінити ефективність інноваційних проектів

Тематика доповідей

1. За якими критеріями оцінюється екологічний ефект від впровадження

інновацій?

2. Охарактеризуйте принципи оцінки інноваційної діяльності.

3. Наведіть класифікацію ефективності інноваційної діяльності.

4. Охарактеризуйте принципи оцінки ефективності інноваційної

діяльності.

5. Дайте оцінку підходам до економічної оцінки ефективності інноваційної діяльності підприємства. Визначте доцільність їхнього застосування залежно від специфіки інноваційного проєкту.

6. Охарактеризуйте вимоги до системи показників оцінки ефективності інноваційних проєктів.

Тестові завдання:

1. Ключовий підхід до впровадження інновацій у готельно-ресторанному бізнесі:

A) Зосередження на модернізації технологій обслуговування

B) Комплексне управління інноваціями на всіх рівнях організації

C) Збільшення інвестицій у рекламу

D) Підвищення кваліфікації лише менеджерів середньої ланки

2. Яка технологія найбільше сприяє персоналізації послуг у готелях?

A) Мобільні додатки для бронювання

B) Системи біометричної ідентифікації

C) CRM-системи

D) Системи управління складськими запасами

3. Яким чином концепція сталого розвитку впливає на інновації в готельно-ресторанному бізнесі?

A) Зменшує потребу в інноваціях через скорочення витрат

B) Сприяє впровадженню екологічно чистих технологій та енергоефективних рішень

C) Збільшує витрати на модернізацію обладнання

D) Фокусує увагу на підвищенні рівня обслуговування гостей

4. Який інструмент є найефективнішим для просування інновацій у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Програми лояльності для постійних гостей

B) Соціальні медіа та цифровий маркетинг

C) Традиційні рекламні кампанії

D) Знижки на майбутні замовлення

6. Який основний вплив інноваційних технологій на взаємодію між відділами готельно-ресторанного підприємства?

A) Поліпшення комунікації та підвищення ефективності координації процесів

B) Скорочення кількості робочих місць через автоматизацію

C) Ускладнення внутрішньої структури управління

D) Збільшення залежності від зовнішніх постачальників

7. Який з наведених підходів допомагає знизити ризики при впровадженні інновацій у готельно-ресторанному бізнесі?

A) Постійний моніторинг та коригування стратегії інновацій

B) Зменшення інвестицій у технології

C) Фокусування лише на інноваціях, що стосуються клієнтського обслуговування

D) Поступове збільшення кількості послуг без автоматизації

8. Які з наведених інновацій найбільш сприяють зниженню операційних витрат у ресторанах?

A) Системи автоматизації замовлень та управління кухнею

B) Підвищення кваліфікації персоналу

C) Рекламні інновації

D) Збільшення кількості столів у ресторані

9. Основний вплив штучного інтелекту та великих даних на готельно-ресторанний бізнес полягає в:

A) Автоматизації процесів приготування їжі

B) Аналізі клієнтських даних для персоналізації сервісу та прогнозування попиту

C) Зменшенні потреби в людських ресурсах

D) Підвищенні кількості відвідувачів через маркетингові кампанії

Тема 7. Технологічні інновації в готельно-ресторанному бізнесі

Питання для самостійного вивчення

1. Дослідити технологічні та екологічні тренди, що впливають на готельно-ресторанний бізнес.

2. Проаналізувати інтеграцію технологічних, екологічних, соціальних і культурних аспектів у інноваційні процеси.

3. Описати створення нових технологій та видів послуг

Тематика доповідей

1. Визначте сутність часової моделі для оцінювання ефективності

інноваційної діяльності підприємства. Обґрунтуйте доцільність її використання.

2. Охарактеризуйте сутність оцінювання ефективності інновацій на підставі інтеграційного підходу.

3. Поясніть причини популярності вартісного підходу в процесі оцінювання ефективності інноваційних рішень.

4. Охарактеризуйте сутність методів оцінювання інноваційних проєктів,

заснованих на аналізі дисконтованих грошових потоків.

5. Охарактеризуйте сутність методів оцінювання інвестиційних проєктів, що не враховують вартість грошей у часі.

Тестові завдання:

1. Яке з наведених інноваційних рішень має найбільший вплив на автоматизацію обслуговування

в готельно-ресторанному бізнесі?
A) Мобільні додатки для замовлення послуг

B) Технології безконтактних платежів

C) Штучний інтелект та чат-боти

D) CRM-системи

2. Яким чином використання CRM-систем впливає на управління відносинами з клієнтами у готельно-ресторанному бізнесі?
A) CRM-системи підвищують ефективність операцій лише на рівні адміністрування.

B) CRM-системи сприяють персоналізації обслуговування та покращенню довготривалих відносин із клієнтами.

C) CRM-системи застосовуються тільки для автоматизації маркетингових кампаній.

D) CRM-системи не впливають на підвищення рівня клієнтської задоволеності.

3. Який ключовий елемент впровадження ERP-систем в готельно-ресторанному бізнесі найбільше сприяє оптимізації бізнес-процесів?
A) Автоматизація фінансових операцій

B) Вдосконалення управління запасами

C) Підвищення контролю над персоналом

D) Інтеграція всіх операцій в єдину систему

4. Які новітні технології найбільше сприяють зниженню витрат на операційне управління в ресторанах?
A) Інтернет речей (IoT) та автоматизовані системи управління енергією

B) Використання традиційних методів контролю витрат

C) Оптимізація кількості співробітників

D) Використання реклами на основі телевізійних технологій

5. Які технологічні інновації забезпечують максимальну ефективність управління персоналом в готелях?
A) Мобільні додатки для співробітників

B) ERP-системи для моніторингу діяльності співробітників

C) Системи управління розкладом роботи

D) Використання біометричних систем контролю

7. Які основні переваги використання мобільних додатків для замовлення послуг у ресторанах?
A) Зменшення необхідності в персоналі

B) Підвищення швидкості обслуговування та зручності для клієнтів

C) Покращення роботи кухні

D) Оптимізація маркетингових стратегій

8. Як впровадження безконтактних технологій змінює операційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі?
A) Сприяє виключенню особистого контакту між персоналом і клієнтами

B) Скорочує час обробки транзакцій та покращує клієнтський досвід

C) Збільшує витрати на підтримку технологічної інфраструктури

D) Зменшує потребу у використанні мобільних додатків

9. Який найбільший вплив технології великих даних (Big Data) на управління готелями?
A) Збільшення кількості гостей

B) Покращення аналітики поведінки гостей та персоналізація обслуговування

C) Оптимізація витрат на рекламні кампанії

D) Автоматизація всіх бізнес-процесів

10. Яка з технологій є найважливішою для вдосконалення процесів управління запасами на підприємствах ресторанного бізнесу?

A) Технології штучного інтелекту

B) Системи автоматизованого управління запасами (Inventory Management Systems)

C) CRM-системи

D) Мобільні платформи для управління замовленнями

11. Загальні вимоги

Освітній процес регулюється академічними правилами ЛНТУ. Здобувачі освіти зобов'язані ознайомитися з вимогами, визначеними Кодексом академічної доброчесності ЛНТУ та Політикою етичного використання штучного інтелекту в ЛНТУ, і дотримуватися принципів академічної доброчесності та етичного використання штучного інтелекту в освітній діяльності.

Академічна доброчесність. Учасники освітнього процесу зобов'язані дотримуватися Закону України «Про академічну доброчесність» від 18.12.2025 № 4742-IX та внутрішніх нормативних документів ЛНТУ. Не допускаються академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, привласнення авторства, несамостійне виконання завдань, а також недоброчесне використання результатів, згенерованих штучним інтелектом.

Використання штучного інтелекту. Інструменти штучного інтелекту можуть використовуватися для пошуку ідей, пояснення методів, попереднього структурування, мовного редагування та допоміжного аналізу неконфіденційних даних, якщо конкретне завдання не передбачає повністю самостійного виконання. Здобувач освіти має зазначати використаний інструмент, мету та етап його застосування, перевіряти факти й розрахунки та самостійно обґрунтовувати висновки.

12. Література

І. Навчально-методичні матеріали та розробки

Праці автора силабуса:

1. Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання / укладачі: Громик О.М., Подоляк В.М. Луцьк: Луцький НТУ, 2024.

2. Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі: методичні вказівки до практичних занять для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання / укладачі: Громик О.М., Подоляк В.М. Луцьк: Луцький НТУ, 2024.

3. Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі: методичні вказівки до самостійної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання / укладачі: Громик О.М., Подоляк В.М. Луцьк: Луцький НТУ, 2024.

ІІ. Наукові праці

Праці автора силабуса:

4. Громик О. М., Семенда О.В. Тенденції споживання м'яса в Україні: реалії та проблеми розвитку [стаття]. Комунальне господарство міст: Науково-технічний збірник: Серія: Економічні науки. – Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова. 2023. випуск 5 (179). С. 20–26. https://khg.kname.edu.ua/index.php/khg/issue/view/149.

5. Громик О. М. Оцінювання стану розвитку готельного бізнесу в Україні [стаття] // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації = Restaurant and hotel consulting. Innovation: наук. зб. / Київ.

нац. ун-т культури і мистецтв. Київ: Вид. цент КНУКІМ. 2022. Т. 5, № 1. С. 52–62. http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/issue/view/15613

6. Громик О. М. Аналіз сучасного стану кавової індустрії в Україні [стаття] // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації = Restaurant and hotel consulting. Innovation: наук. зб. / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. Київ: Вид. цент КНУКІМ. 2022. Т. 5, № 2. С. 250–266. http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/issue/view/16166

7. Громик О. М. Перспективи розвитку ресторанного господарства в Україні. Актуальні проблеми сучасної освіти та науки в контексті євроінтеграційного поступу : матеріали доп. учасників Міжнар. наук.–практ. конф. (Луцьк, 21–22 трав. 2020 р.) / упоряд. О. А. Бундак, Т. Й. Жалко, Н. Г. Конон. Луцьк : ЛІРоЛ Ун-ту “Україна”, 2020. С. 225–227.

Праці інших авторів:

8. Асауленко, Н. В. Особливості інноваційного процесу на підприємствах індустрії гостинності. Економіка харчової промисловості. 2020. Т. 12, вип. 3. С. 81– URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2020_12_3_10

9. Готельно-ресторанна справа: навчальний посібник для аудиторної та позааудиторної роботи студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / автори: Матвійчук Л.Ю., Чепурда Л.М., Лютак О.М., Сидорук С.В.,.Смаль Б.А., Лепкий М.І., Подоляк В.М., Зубехіна Т.В, Громик О.М., Дащук Ю.Є. Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2023. 356 с

10. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.

11. Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання / укладачі: Громик О.М., Подоляк В.М. Луцьк: Луцький НТУ, 2024.

12. Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі: методичні вказівки до практичних занять для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання / укладачі: Громик О.М., Подоляк В.М. Луцьк: Луцький НТУ, 2024.

13. Технологічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі: методичні вказівки до самостійної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форми навчання / укладачі: Громик О.М., Подоляк В.М. Луцьк: Луцький НТУ, 2024.

ІІІ. Інформаційні ресурси

14. Cosgrove I., Jackson R. International tourism. In The Geography of Recreation and Leisure. 2020. Available at : https://doi.org/10.4324/9781315658889-11.

15. Schwartz M.S. Business Ethics in Hospitality: An Ethical Decision Making Approach. 2020. Available at: https://books.google.com.ua/books?id=eGgvDgAAQBAJ&dq=business+ethics&hl=ru&source=gbs_navlinks_s.