



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (ЦНТУ)

Кафедра економіки, підприємництва
та готельно-ресторанної справи



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва курсу	Диджиталізація бізнес процесів в індустрії гостинності	
Викладач		Григорій САВЕЛЕНКО, кандидат технічних наук, доцент кафедри економіки, підприємництва та готельно-ресторанної справи
Рівень вищої освіти, галузь знань, спеціальність, освітня програма	Рівень вищої освіти: другий (магістерський) Галузь знань: J «Транспорт та послуги» Спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» Освітньо-професійна програма: «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Контактний телефон викладача	+38(050)164-58-95	
E-mail:	grigoriy.savelenko@gmail.com	
Обсяг та ознаки дисципліни	Фахова дисципліна. Змістовних модулів – 3. Форма контролю: залік. Загальна кількість кредитів - 3, годин – 90. Формат: очний (offline) / дистанційний (online). Мова викладання: українська.	
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber тощо.	
Пререквізити	Особливі вимоги відсутні, але ефективність засвоєння змісту дисципліни значно підвищиться, якщо здобувач володіє знаннями з готельної та ресторанної справи, економіки та менеджменту готелів і ресторанів, інформаційних систем і технологій.	

1. Мета і завдання дисципліни

Дисципліна "Диджиталізація бізнес-процесів в індустрії гостинності" є комплексним навчальним курсом, спрямованим на формування у студентів системних знань та практичних навичок щодо впровадження та використання цифрових технологій в готельно-ресторанному бізнесі. Курс охоплює теоретичні основи цифрової трансформації, сучасні цифрові інструменти та системи управління, а також методології планування та реалізації проєктів диджиталізації в індустрії гостинності.

Навчальна дисципліна розкриває концептуальні засади цифрової трансформації, детально розглядає системи управління готелем (PMS), ресторанами (POS), взаємовідносинами з клієнтами (CRM), а також стратегії цифрового маркетингу та бізнес-аналітики. Особлива увага приділяється управлінню проєктами цифрової трансформації, оцінці їх ефективності та впровадженню інноваційних технологій.

Курс забезпечує інтеграцію теоретичних знань з практичними кейсами та проєктами, що дозволяє студентам отримати реальний досвід роботи з цифровими рішеннями в індустрії гостинності.

Мета курсу полягає у всебічному ознайомленні майбутніх фахівців із фундаментальними принципами та сучасними методологіями цифрової трансформації бізнес-процесів в індустрії гостинності. Студенти детально вивчають специфічні особливості впровадження та експлуатації цифрових технологій у широкому спектрі операційної діяльності готельно-ресторанних підприємств. Програма забезпечує формування практичних навичок інтеграції теоретичних знань та інноваційних цифрових рішень із реальними бізнес-процесами підприємств індустрії гостинності в умовах глобалізованого ринку.

Особлива увага приділяється освоєнню прогресивних цифрових платформ і технологічних рішень, які відповідають сучасним стандартам автоматизації, забезпечують оптимальну ефективність операційних процесів, а також раціональне використання ресурсів підприємства. Студенти опановують принципи комплексної диджиталізації, мінімізації операційних витрат і створення персоналізованого клієнтського досвіду.

Ключові **завдання навчальної дисципліни** зосереджені на розвитку у майбутніх спеціалістів високого рівня цифрової компетентності та аналітичного мислення. Програма формує вміння ефективного управління складними цифровими екосистемами, професійної роботи з системами управління готелем (PMS), ресторанами (POS) та взаємовідносинами з клієнтами (CRM).

Важливим компонентом підготовки є розвиток стратегічного мислення для визначення оптимальних шляхів диджиталізації власних підприємств на конкурентному ринку гостинності. Це включає розуміння концептуальних основ цифрової трансформації, аналіз споживчих потреб у цифрових сервісах і тенденцій технологічного розвитку галузі.

Сучасна індустрія гостинності характеризується високою динамічністю цифрових інновацій, постійним оновленням технологій і зростаючими

вимогами клієнтів до персоналізації та швидкості обслуговування. Тому програма курсу включає вивчення інноваційних цифрових рішень, штучного інтелекту, автоматизації процесів, застосування сучасних аналітичних інструментів та управління проєктами цифрової трансформації в готельно-ресторанному бізнесі.

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

Інтегральну компетентність

ІК - Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності

ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

Спеціальні компетентності

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 4. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, 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 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання

ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

ПРН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі

ПРН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формувати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з невизначених умов і вимог, що

потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень

ПРН 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності

ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

ПРН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

ПРН 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

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

При організації освітнього процесу в Центральнотраїнському національному технічному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу; Положення про організацію вивчення вибіркового навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО; Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ.

4. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИДЖИТАЛІЗАЦІЇ

Тема 1. Концептуальні засади цифрової трансформації індустрії гостинності.

Тема 2. Цифрові технології та інструменти моніторингу в управлінні готельно-ресторанним бізнесом

Змістовий модуль 2. ЦИФРОВІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ ТА ІНСТРУМЕНТИ

Тема 3. Системи управління готелем (PMS) та ресторанами (POS).

Тема 4. Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) та цифровий маркетинг

Тема 5. Аналітика та бізнес-інтелект в індустрії гостинності.

Змістовий модуль 3. УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ.

Тема 6. Планування та впровадження проєктів диджиталізації

Тема 7. Оцінка ефективності та інноваційні технології

5. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Методи контролю: спостереження за навчальною діяльністю здобувачів, усне опитування, тестовий контроль.

Форма підсумкового контролю: залік.

По поточному контролю здобувач має можливість отримати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, участі в лекційних дискусіях, тестування, підготовки доповіді-презентації та індивідуальних завдань.

Результати навчання, набуті шляхом неформальної, інформальної освіти зараховуються відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти в Центральнотехнічному національному технічному університеті.

При контролі на лекційних та практичних заняттях оцінці підлягають: рівень знань, продемонстрований у виступах з доповідями-презентаціями та при підготовці індивідуальних завдань; правильність написання тестів; результати поточного опитування, розв'язання розрахункових практичних завдань.

Таблиця 1

Схема нарахування балів за видами робіт

Види робіт	Максимальна кількість балів за один вид робіт	Орієнтовна кількість робіт, необхідних для одержання здобувачем максимальної кількості балів протягом семестру	Максимальна кількість балів, яку можливо отримати протягом семестру за видом роботи	В тому числі розподіл за рубіжними контролями, враховуючи розподіл балів	
				I	II
Виконання практичних завдань	5	8 завдання	40	20 балів	20 балів
Поточне опитування	5	2 відповіді	10	5 балів	5 балів
Підготовка індивідуальних завдань	10	2 індивідуальні завдання	20	10 балів	10 балів
Тестування	3	10 тести	30	15 балів	15 балів
Разом			100 балів	50 балів	50 балів

Критеріями оцінки є:

при усних відповідях:

- повнота розкриття питання;
- логіка викладання, культура мови;
- емоційність та переконаність;
- використання основної та додаткової літератури;

- аналітичні міркування, вміння роботи порівняння, висновки.

при виконанні письмових завдань:

- повнота розкриття питання;
- цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки;
- самостійність виконання завдання;
- акуратність оформлення письмової роботи.

Робота на практичних заняттях оцінюється у 5 балів, підготовка індивідуальних завдань оцінюється у 10 балів, участь в поточному опитуванні оцінюється у 5 балів за:

- повний, розгорнутий, вичерпний виклад змісту поставленого питання або проблеми;
- повний перелік необхідних для розкриття змісту питання фахових категорій, норм та стандартів;
- виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу;
- здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників;
- уміння користуватись методами наукового аналізу галузевих трендів, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення;
- демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання;
- використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань фактажу, які підтверджують тези відповіді на питання;
- знання необхідних законів і нормативних матеріалів України, міжнародних та міждержавних угод з обов'язковим на них посиланням під час розкриття питань, які того потребують;
- засвоєння питань програми курсу відповідно до основної та додаткової літератури.

Відповідь знижується на 1 бал, якщо не виконано дві вимоги до відповіді на вищий бал.

Відповідь оцінюється у 0 балів за неготовність до заняття.

При виконанні тестування здобувач виконує тест з теми дисципліни, який складається з 10 тестових питань, що оцінюються в 0,3 бали кожне.

При виконанні практичних задач здобувач може отримати:

5 балів – ставиться, якщо практичне завдання виконане вірно;

4 бали – ставиться, якщо в практичному завданні допущені незначні помилки;

3 бали – якщо завдання виконане вірно не менше 50% обсягу завдання;

0 бали – якщо завдання виконане вірно менше половини обсягу завдання або завдання не виконано чи виконано невірно.

Методи контролю: спостереження за навчальною діяльністю здобувачів, усне опитування, письмовий контроль.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

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

Рейтинг студента із засвоєння дисципліни визначається за 100 бальною шкалою, у тому числі: перший модуль – 50 балів, другий модуль – 50 балів. Семестровий залік полягає в оцінці рівня засвоєння здобувачем вищої освіти навчального матеріалу на лекційних, практичних, семінарських або лабораторних заняттях і виконання індивідуальних завдань за стобальною та дворівневою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання.

6. Рекомендовані джерела інформації:

Основні:

1. Tokareva V., Kravchuk T., Horiunova K. Innovative technologies in the hotel and restaurant business: impact on management efficiency and service quality. International scientific journal "internauka". series: "economic sciences". 2021. No. 10(90). URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-10-10380> (date of access: 26.08.2025).
2. Беляєва С., Герман І., Сергієнко Г. Проектні інноваційні рішення у сфері трудових відносин в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі в умовах воєнного стану. Innovations and technologies in the service sphere and food industry. 2023. Т. 2, № 8. С. 12–19. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(8\).2023.2](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(8).2023.2) (дата звернення: 26.08.2025).
3. Гончаренко Н., Пашковська І., Степаненко М., Єфремова О. Методологія розробки та впровадження автоматизованої системи управління ресторанним бізнесом. 2021. 84 с.
4. Д'яконова А., Тітомир Л., Жовтяк К. Інноваційні технології як фактор формування стратегії управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2023. № 54. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-22> (дата звернення: 26.08.2025).
5. Електронна комерція : навч. посіб. / С. А. Дrajниця. Львів : Новий Світ – 2000, 2022. 182с. Читальний зал № 2. 339:004.738.5(075.8)/ Д72
6. Електронний бізнес (Е-комерція): навч. посіб./ А. М. Грехов Київ: Кондор, 2021. 302с. Читальний зал № 2 339:004.738.5(075.8)/Г80

7. Інтернет в маркетингу : підручник / І. В. Бойчук, О. М. Музика ; М-во освіти і науки України, Укркоопспілка, ЛТЕУ. Київ : ЦУЛ, 2021. 511 с. Читальний зал № 2. 339.138:004.7(075.8)/Б77
8. Інформаційні системи в менеджменті: підручник/ В. О. Новак, В. В. Матвєєв, В. П. Бондар, М. О. Карпенко. 2-ге вид. Київ: Каравела, 2021. 536с. Читальний зал № 2. 005:004(075.8)/І-74
9. Інформаційні технології бізнес-аналітики : монографія / А. Ю. Берко, Є. В. Буров, В. А. Висоцька ; М-во освіти і науки України, "Львівська політехніка". Львів : Новий Світ – 2000, 2023. 521 с. Читальний зал № 1 004.9:[33:005.52]/Б48
10. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів : навч. посіб. / О. М. Томашевський, Г. Г. Цегелик, М. Б. Вітер, В. І. Дубук ; М-во освіти і науки України. Київ : ЦУЛ, 2023. 296с. Читальний зал № 2
11. Контролінг на базі інформаційних технологій : навч. посіб. / Ю. П. Яковлев ; М-во освіти і науки України, ХЕПІ. Київ : Кондор, 2021. 400с. Читальний зал № 2. 005.6(075.8)/Я4
12. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. Економіка та суспільство. 2024. № 67. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13> (дата звернення: 26.08.2025).
13. Нова світова економіка: менеджмент, технології, стратегії : навч. посіб. / за ред.: Т. О. Зінчук, Н. М. Куцмус. Київ : ЦУЛ, 2022. 376с. Читальний зал № 2 339.9(075.8)/Н72
14. Офіційний сайт POSTER. URL: <https://joinposter.com/> (дата звернення: 26.08.2025).
15. Офіційний сайт SERVIO. URL: <https://serviosoft.com/> (дата звернення: 26.08.2025).
16. Офіційний сайт UNIPRO. URL: <https://unipro.com.ua/> (дата звернення: 26.08.2025).
17. Системний аналіз : підручник / А. В. Катренко ; за наук. ред. В. В. Пасічника. Львів : Новий Світ – 2000, 2023. 396с. Читальний зал № 2. 303.732.4(075.8)/К29
18. Тищук І., Терещук О. Інноваційні технології у готельно–ресторанному бізнесі: ефективність, персоналізація, автоматизація. Економіка та суспільство. 2025. № 71. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61> (дата звернення: 26.08.2025).
19. Успіх в бізнесі : від нуля до мільйонів : монографія / С. В. Криворучко. Київ : Лат & К, 2018. 464с. Читальний зал № 2 (2екз.), Абонемент №1 (10 екз.)
20. Цифрова трансформація банківського сектору: виклики пандемії та пріоритети ЄС : монографія / О. О. Коць, Л. П. Бондаренко, І. І. Лащик, Н.

Додаткові:

1. Barasa D. Key management systems in the restaurant business: A comprehensive analysis of CRM, SCM, POS, HRM, and online ordering systems. University of Limassol, November 2023.
2. Bezruk D. I. Digitalization of business processes of «epicenter K» LLC as an instrument for their im-provement. *Business inform.* 2024. Vol. 3, no. 554. P. 344–352. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-3-344-352> (date of access: 29.05.2025).
3. Bitrix24. *Bitrix24 ist ein kostenfreier Online-Arbeitsplatz für Ihr Unternehmen: CRM, Aufgaben, Online-Termine und vieles mehr.* URL: https://www.bitrix24.eu/solutions/business-size/solo_entrepreneur.php (date of access: 17.07.2024).
4. Cashalot – програмна каса як повноцінний помічник для ведення бізнесу - все про ПРРО. *Програмний РРО для будь-якого бізнесу в Україні – ПРРО Cashalot.* URL: <https://cashalot.ua/blog/1678270057-cashalot-programna-kasa-yak-povnocinnii-pomicnik-dlya-vedennya-biznesu> (дата звернення: 23.08.2024).
5. Coccia, Mario, The Fishbone Diagram to Identify, Systematize and Analyze the Sources of General Purpose Technologies (January 11, 2018). *Journal of Social and Administrative Sciences*, vol. 4, n. 4, pp. 291-303 , Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3100011>
6. CRM для готелів: функціонал, вартість, міфи Ribas Hotels Group. *Ribas Hotels Group Готельна керуюча компанія.* URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/crm-dlya-oteley-funktsional-stoimosty-mifi/> (дата звернення: 11.05.2023).
7. Danylyuk I. Risk management in it-business. *World of finance.* 2024. No. 3(76). P. 105–114. URL: <https://doi.org/10.35774/sf2023.03.105> (date of access: 25.07.2025).
8. Edible coffee cups: business plan for the development of healthy innovation in the horeca and tourism sectors / N. Letunovska et al. *Business navigator.* 2025. No. 2(79). URL: <https://doi.org/10.32782/business-navigator.79-31> (date of access: 29.05.2025).
9. Goloborodko A. Y. The role of digital technologies in managing the integrative development of enterprises in the conditions of digital economy. *The problems of economy.* 2023. Vol. 3, no. 57. P. 174–179. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2023-3-174-179> (date of access: 15.07.2025).
10. Holifahtus Sakdiyah S., Eltivina N., Afandi A. Root cause analysis using fishbone diagram: company management decision making. *Journal of applied business, taxation and economics research.* 2022. Vol. 1, no. 6. P. 566–576. URL: <https://doi.org/10.54408/jabter.v1i6.103> (date of access: 20.06.2025).
11. Lyu C., Zhang Y., Ji D. Joint word segmentation, POS-tagging and syntactic chunking. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence.* 2016. Vol. 30, No. 1. DOI: <https://doi.org/10.1609/aaai.v30i1.10369>.

12. Poster POS спрощує ведення ресторанного бізнесу. joinposter.com. URL: <https://joinposter.com/ua> (дата звернення: 23.07.2025).
13. Андрусів У., Мазур Ю. Управління цифровою трансформацією бізнес-процесів підприємства. *Успіхи і досягнення у науці*. 2025. № 4(14). URL: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-4\(14\)-295-307](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-4(14)-295-307) (дата звернення: 29.05.2025).
14. Асауленко Н. В. Особливості інноваційного процесу на підприємствах індустрії гостинності. *Food industry economics*. 2020. Т. 12, № 3. URL: <https://doi.org/10.15673/fie.v12i3.1819> (дата звернення: 26.08.2025).
15. Блог – poster – poster POS. *Poster POS – програма автоматизації обслуговування на планшеті – Poster POS*. URL: <https://joinposter.com/ua/blog> (дата звернення: 15.05.2024).
16. Бойко В. О. Глемпінг – новий тренд індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. серія: економіка*. 2021. № 8. С. 22–28. URL: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.8.3> (дата звернення: 26.08.2025).
17. Власюк К. В. Інноваційні бізнес-моделі підприємств індустрії гостинності в умовах кризи. *Сучасні тренди розвитку світового господарства в умовах новітніх глобальних викликів*. 2023. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-333-3-33> (дата звернення: 26.08.2025).
18. Герасименко О. М. Ризик-орієнтоване управління в системі економічної безпеки підприємства: дис. ... д-ра екон. наук: 21.04.02. Черкаси, 2021. 667 с. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/disertatsiji-avtoreferati-vidguki/gerasimenko_2021-disertatsija.pdf (дата звернення: 28.06.2025).
19. Голь Н. В. Удосконалення бізнес-процесів на підприємстві: thesis. 2018. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/9591> (дата звернення: 26.08.2025).
20. Гречко А. В., Захаров Н. В. Сутність поняття бізнес-процес. управління та діагностування бізнес-процесів на підприємстві. *Ефективна економіка*. 2024. № 9. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.9.25> (дата звернення: 29.05.2025).
21. Данченко О. Б., Ланських Є. В., Семко О. В. Інформаційні ризики цифрового формату. *Вісник Черкаського державного технологічного університету*. 2020. № 3. С. 58–66. URL: <https://doi.org/10.24025/2306-4412.3.2020.200792> (дата звернення: 25.07.2025).
22. Джинджоян В. В., Боровська О. Г. Ключові закономірності трансформації процесів в туристичній індустрії. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*. 2023. № 2. С. 33–37. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.2.33> (дата звернення: 26.08.2025).
23. Дишкантюк О. В. Інституційна трансформація для сталого розвитку індустрії гостинності. *Український економічний часопис*. 2024. № 7. С. 141–147. URL: <https://doi.org/10.32782/2786-8273/2024-7-23> (дата звернення: 26.08.2025).

24. Дишкантюк О. В. Показники та індикатори програмно-цільового планування розвитку індустрії гостинності. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2016. № 6. С. 245–248.
25. Дідух В. В. Ідентифікація реінжинірингу в системі інструментарію перепроєктування бізнес-процесів. Вісник дніпропетровського університету. серія: економіка. 2013. Т. 21, № 4. С. 121–126.
26. Дубініна В. В. Діагностика стану бізнес-процесів підприємств: імперативи розвитку. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. № 53. URL: <https://doi.org/10.18664/338.47:338.45.v0i53.73899> (дата звернення: 26.08.2025).
27. Жмуденко В. О. Інноваційні аспекти стратегічного розвитку підприємств індустрії туризму та гостинності. Efektyvna ekonomika. 2024. № 8. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.8.42> (дата звернення: 26.08.2025).
28. Жосан Г. В., Кириченко Н. В. Управління цифровізацією бізнес-процесів діяльності підприємства. *Economic synergy*. 2022. № 4. С. 82–91. URL: <https://doi.org/10.53920/es-2022-4-6> (дата звернення: 29.05.2025).
29. Зуб П., Калач Г. Цифровізація бізнес-процесів промислових підприємств. *Економіка та суспільство*. 2021. № 26. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-52> (дата звернення: 29.05.2025).
30. Кір'ян О., Золочевський О., Іщенко В. Види організації бізнес-процесів суб'єктів господарювання. *Adaptive management theory and practice economics*. 2023. Т. 15, № 30. URL: [https://doi.org/10.33296/2707-0654-15\(30\)-11](https://doi.org/10.33296/2707-0654-15(30)-11) (дата звернення: 29.05.2025).
31. Кліщ М. Компоненти бізнес процесів сучасних підприємств ритейлерів. *Ефективне управління економікою на світовому, державному та регіональному рівнях*. 2024. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-367-8-7> (дата звернення: 29.05.2025).
32. Ковальчук С. В. Дослідження стану та тенденцій розвитку індустрії гостинності України. Трансформаційна економіка. 2024. № 2 (07). С. 27–32. URL: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2024-7-5> (дата звернення: 26.08.2025).
33. Ковтонюк К. В. Цифровізація бізнес-процесів компанії starbucks. *Economy digitalization in a pandemic conditions: processes, strategies, technologies*. 2022. URL: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-194-7-16> (дата звернення: 26.08.2025).
34. Кононова І. Ключові поняття бізнес-процесів. *Наукові перспективи (Naukovi perspektivi)*. 2024. № 3(45). URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-3\(45\)-532-544](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-3(45)-532-544) (дата звернення: 29.05.2025).
35. Кравченко М. О., Салабай В. О. Роль цифрових трансформацій бізнес-процесів підприємств. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. 2023. № 26.

С. 148–153. URL: <https://doi.org/10.20535/2307-5651.26.2023.286988> (дата звернення: 29.05.2025).

36. Кузнєцова А. Штучний інтелект у маркетингу: переваги і приклади використання. Webpromo. 2023. URL: <https://webpromo.ua/ua/blog/shtuchnij-intelekt-u-marketingu-perevagi-i-prikladi-vikoristannya/> (дата звернення 06.02.2025 р.)

37. Легашова С. І. Інформаційна технологія бізнес процесів закладів харчування : магістерська робота. 2020. URL: <http://elar.khnu.km.ua/jspui/handle/123456789/9458> (дата звернення: 28.05.2025).

38. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. Економіка та суспільство. 2024. №67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>

39. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. Економіка та суспільство. 2022. №40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>

40. Мазаракі, А. А. (від. ред.). (2024). HoReCa. Наукові ініціативи. Державний торговельно-економічний університет. <https://doi.org/10.31617/k.knute.2024-05-22>

41. Мазуркевич І. Теоретико-методологічні аспекти управління бізнес-процесами на підприємствах індустрії гостинності. Наукові інновації та передові технології. 2022. № 11(13). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-11\(13\)-183-192](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-11(13)-183-192) (дата звернення: 26.08.2025).

42. Михайлов І. О. Моделювання бізнес-процесів підприємства : магістерська робота. 2021. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/19475> (дата звернення: 28.05.2025).

43. Нецадим Л., Тимчук С. Автоматизація бізнес-процесів підприємств індустрії гостинності як чинник підвищення економічної ефективності. Економіка та суспільство. 2022. № 36. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-38> (дата звернення: 26.08.2025).

44. Огляди, поради та кейси з автоматизації бізнесу | Блог Expert Solution. *Expert Solution*. URL: <https://expertsolution.com.ua/s/statti> (дата звернення: 08.08.2024).

45. Олійник О. В., Тарасюк Г. М., Чагайда А. О. Тенденції автоматизації послуг в індустрії гостинності. Економіка, управління та адміністрування. 2022. № 4(102). С. 41–49. URL: [https://doi.org/10.26642/ema-2022-4\(102\)-41-49](https://doi.org/10.26642/ema-2022-4(102)-41-49) (дата звернення: 26.08.2025).

46. Олійник Т. І. Методологія оцінки бізнес-процесів торговельного підприємництва. *Efektivna ekonomika*. 2023. № 3. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.3.41> (дата звернення: 29.05.2025).

47. Пашковська І. Аналіз використання автоматизованих систем управління в ресторанному бізнесі. Стратегії підприємств. 2020. С. 33.

48. Постова В. В. Система автоматизації обліку для закладів ресторанного господарства. Економіко-правові дискусії: матеріали III

Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів та науковців. 30 квітня 2022 р. Кропивницький: ЛА НАУ, 2022. С. 56–57.

49. Розвиток індустрії туризму та гостинності в Україні / Н. В. Білецька та ін. Підприємництво і торгівля. 2020. № 26. С. 10–17. URL: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2020-26-02> (дата звернення: 26.08.2025).

50. Рябенька М. Впровадження інформаційних комп'ютерних технологій у ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2022. №41. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-65>

51. Савченко Т. В., Ніколюк О. В., Нікітчина Т. І. Ефективність системи бізнес-комунікацій закладів гостинності. Таврійський науковий вісник. серія: економіка. 2021. № 10. С. 84–91. URL: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.10.12> (дата звернення: 26.08.2025).

52. Садовська О. В. Інноваційні аспекти стратегічного розвитку підприємств індустрії гостинності. Ефективність інвестиційної діяльності: перспективний підхід. 2024. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-365-4-20> (дата звернення: 26.08.2025).

53. Семикіна, М. В. Добросесність та соціальна відповідальність підприємців у контексті конкурентоспроможності торговельного та ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / М.М. В. Семикіна, І. В. Журило, Б. В. Дмитришин, Л. д. Запирченко, Г. В. Савеленко // Академічні візії. – 2025. – Вип. 40. – С. 1–12. – Режим доступу : <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/1718> (дата звернення: 04.06.2025).

54. Семикіна, М. В. Соціальна відповідальність через призму бізнес-культури та ділового спілкування: механізми реалізації в торгівлі та ресторанному бізнесі / М. В. Семикіна, М. В. Бугаєва, Г. В. Савеленко // Управління економікою: теорія та практика. Чумаченківські читання : зб. наук. пр. – Київ : Ін-т економ. пром. НАН України, 2024. – С. 111–130.

55. Семикіна, М. В. Управління бізнес-культурою у торгівлі та ресторанному бізнесі з позицій мотиваційного менеджменту та соціальної відповідальності / М. В. Семикіна, Г. В. Савеленко, А. В. Семикіна // Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки : зб. наук. пр. – Кропивницький : ЦНТУ, 2024. – Вип. 12 (45). – С. 137–148.

56. Семикіна, М. В. Цифровізація економіки та зайнятості в умовах руху України до ЄС / М. В. Семикіна, А. І. Костишина, Г. В. Савеленко // Вісник ЧНУ ім. Б. Хмельницького. Серія «Економічні науки». – Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2022. – Т. 26, № 3–4. – С. 12–22.

57. Семикіна, М. В. Цифровізація економіки як рушій розвитку інтелектуального бізнесу та електронної комерції / М.М. В. Семикіна, Б. В. Дмитришин, Г. В. Савеленко // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2025. – № 3 (289). – С. 74–86. DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2025-289-3-74-86>

58. Сподар К. В. Аналіз системи мотивації співробітників на прикладі вітчизняного підприємства індустрії гостинності. Міжнародне економічне співробітництво: аналіз стану, реалії і проблеми. 2024. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-363-0-31> (дата звернення: 26.08.2025).

59. Ставська Ю. В. Формування стратегії розвитку закладів індустрії гостинності в умовах глобалізаційних викликів. Електронний журнал "Ефективна економіка". 2025. № 4. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.4.70> (дата звернення: 26.08.2025).
60. Стадник В. В., Любка В. С. Мотиваційні аспекти конкурентоспроможності бізнес-процесів підприємств сфери туристичних послуг. Особливості функціонування економіки в умовах кризи, м. Черкаси, Україна, 22 черв. 2025 р. 2025. С. 56–60. URL: <https://doi.org/10.64076/eecsr250622.09> (дата звернення: 26.08.2025).
61. Степанов В. Г. Оптимізація бізнес-процесів : thesis. 2017. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/8148> (дата звернення: 28.05.2025).
62. Теймур Аловсат огли А. Тенденції та перспективи автоматизації бізнес-процесів. *Ефективне управління економікою на світовому, державному та регіональному рівнях*. 2024. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-367-8-1> (дата звернення: 29.05.2025).
63. Тендюк А. О., Стрижеус Л. В., Бондарович Ю. Ю. Методичні підходи до оцінки бізнес-процесів. *Економічні науки. Серія "Регіональна економіка"*. 2022. № 19(75). С. 248–255. URL: [https://doi.org/10.36910/2707-6296-2022-19\(75\)-29](https://doi.org/10.36910/2707-6296-2022-19(75)-29) (дата звернення: 29.05.2025).
64. Терещенко Л. Управління ризиками інформаційних систем: етапи процесу управління ризиками. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-12> (дата звернення: 20.07.2025).
65. Тищенко С. В. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. серія: економіка*. 2021. № 7. С. 131–139. URL: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16> (дата звернення: 26.08.2025).
66. Тищук І., Ільїна О. Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі: особливості розвитку та перспективи. *Економічний форум*. 2023. №1(4). С. 38–50. DOI: <http://dx.doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2023-4-5>
67. Топ 10: Програми для готелів та готелів (для України). *Новини IT для бізнеса (Україна та Східна Європа)*. URL: https://www.livebusiness.com.ua/ua/tags/programmy_dlja_gostinic/ (дата звернення: 12.06.2024).
68. Торговельне підприємництво: діагностика та оптимізація розвитку за допомогою логістичного менеджменту та електронної комерції /М. В. Семикіна, С. С. Нісфоян, Л. д. Запірченко [та ін.] // Вісник Національного технічного університету "ХПІ" (економічні науки) : зб. наук. пр. – Харків : НТУ "ХПІ", 2024. – № 5. – С. 100–109.
69. Тютченко С., Вагонова О. Моделювання оптимізації бізнес-процесів. *Наукові перспективи (Naukovi perspektivi)*. 2023. № 4(34). URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-4\(34\)-338-348](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-4(34)-338-348) (дата звернення: 29.05.2025).
70. Федірець О. В., Гук О. В., Зось-Кіор М. В. Диджиталізація бізнес-процесів та бізнес- планування потенційно агресивних підприємств в умовах знаннєвої економіки. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*. 2024. № 13. С. 43–46.

URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.13.43> (дата звернення: 26.08.2025).

71. Федірець О. В., Гук О. В., Зось-Кіор М. В. Диджиталізація бізнес-процесів та бізнес- планування потенційно агресивних підприємств в умовах знаннєвої економіки. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*. 2024. № 13. С. 43–46. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.13.43> (дата звернення: 29.05.2025).

72. Фернандес Р. К. Е. Парадигма цифрової трансформації бізнес-процесів підприємства. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic sciences*. 2024. Т. 326, № 1. С. 410–414. URL: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-64> (дата звернення: 29.05.2025).

73. Філатов В., Єрохін М. Методи багаторівневого аналізу приватності бізнес-процесів. *Радіоелектроніка та молодь у ХХІ столітті*. Т. 6 : Конференція "Інформаційні інтелектуальні системи". Харків, Україна, 2024. URL: <https://doi.org/10.30837/iuf.iis.2024.166> (дата звернення: 26.08.2025).

74. Чеботок В. В. Парадигма класифікації бізнес-процесів в умовах цифровізації економіки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 7. С. 175–181. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.7.175> (дата звернення: 26.08.2025).

75. Черничко Т. В., Проскура В. Ф., Алмаші В. В. Цифрова трансформація бізнес-процесів як фактор сталого розвитку. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*. 2024. № 15. С. 66–71. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.15.66> (дата звернення: 26.08.2025).

76. Шкригун Ю., Трушкіна Н. Цифрова трансформація бізнес-процесів: зарубіжна практика. *Grundlagen der modernen wissenschaftlichen forschung*. 2022. URL: <https://doi.org/10.36074/logos-12.08.2022.14> (дата звернення: 29.05.2025).

Інформаційні ресурси (офіційні сайти):

1. Всесвітній економічний форум (англ.) URL: <http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/index.htm>

2. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.me.gov.ua>

3. Національна бібліотека імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

4. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

5. Офіційний веб-портал Верховної Ради України URL: <http://www.rada.gov.ua/>

6. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

7. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

8. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. URL: <http://www.kmu.gov.ua>.

9. Офіційний сайт. Нормативні акти України. URL: <http://www.nau.ua>