



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ

«Управління бізнес процесами в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі»

Ступінь вищої освіти – Магістр

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Управління туристичним і готельно-ресторанним бізнесом»

Рік навчання – 2, семестр - 3

Форма навчання денна

Кількість кредитів ЄКТС 8

Мова викладання українська

д.е.н., професор Левицька Інна Ванадійвна

Лектор дисципліни

Контактна інформація
лектора (e-mail)

професор кафедри туристичного та готельно-ресторанного
бізнесу і консалтингу

inna_levytska@ukr.net ilevytska@nubip.edu.ua

Сторінка дисципліни в
Elearn

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Управління бізнес процесами в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі» є однією із дисциплін обов'язкової компоненти освітньої програми підготовки магістрів і сприяє задоволенню освітніх інтересів майбутніх фахівців й розвитку компетенцій, що полягають в оволодінні змістом головних термінів і теорією процесного підходу в управлінні туристичною організацією та готельно-ресторанним комплексом, навичками формулювання, моделювання і документованого опису бізнес-процесів, застосування методики їх вимірювання, оцінки і регламентування в умовах конкретних виробничих ситуацій. Завдання даної дисципліни є: ознайомити студентів з методологіями і стандартами управління бізнес-процесами в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі; ознайомити студентів з інструментами і методами в управлінні бізнес-процесами з використанням методології IDEF0; навчити студентів описувати бізнес-процес з використанням стандартів ISO 9001; навчити студентів вибирати й застосовувати відповідні інструменти і методи в процесах оцінювання бізнес-процесів; навчити студентів використовувати стандарт ISO 9001 у розробці моделей управління на принципах процесного менеджменту.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретичні засади управління бізнес-процесами в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі				
Тема 1. Загальні принципи управління бізнес-процесами підприємства	2/2	Знати класифікацію підприємств. Функції управління підприємством. Система управління підприємством. Складові системи управління підприємством. Об'єкти управління. Органи управління підприємством. Інформаційна система підприємства. Принципи управління підприємством. Критерії якості управління організацією	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	20
Тема 2. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства	2/2	Знати характеристики процесу та моніторингу його показників. Задачі і етапи контролю процесів. Види контролю. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний. Технічний контроль та методи його здійснення: статистичний, візуально-вимірювальний, вимірювальний. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів	Виконання ситуаційних та практичних завдань, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	20
Тема 3. Бізнес-процеси туристичних підприємств та готельно-ресторанних комплексів: сутність та класифікація	2/2	Знати відмінності управління бізнес-процесами підприємств сфери гостинності та підприємств інших сфер господарювання. Визначити особливості сутності та класифікації бізнес-процесів туристичних підприємств та готельно-ресторанних комплексів	Виконання ситуаційних та практичних завдань, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	20

Тема 4. Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами підприємств гостинності	2/2	Знати основні інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами підприємств гостинності. Переваги застосування інтернет-технологій у маркетингу підприємств гостинності. Організація веб-сайту підприємства сфери гостинності. Процес реалізації туристичного продукту через он-лайн продаж	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
Тема 5. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств гостинності	2/2	Володіти новітніми технологіями, що дозволяють упорядкувати процес функціонування, зменшити час на обробку інформації та підвищити рівень ефективності управлінських рішень.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
<i>Разом за модулем 1</i>	<i>10/10</i>			<i>100</i>
Модуль 2. Моделювання бізнес-процесів підприємств гостинності				
Тема 6. Особливості управління та моделювання бізнес-процесів підприємств гостинності	2/2	Знати основний перелік та послідовність реалізації основних бізнес-процесів підприємств гостинності. Система ARIS. Структуризація бізнес-процесу «Реалізація туристичного продукту»	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	20
Тема 7. Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів підприємств гостинності	2/2	Знати схему ефективного функціонування бізнес-процесів підприємства гостинності. Етапи оцінювання ефективності бізнес-процесів підприємств гостинності.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
Тема 8. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємств гостинності	2/2	Володіти практичним інструментарієм застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємств гостинності. Радикальний метод, спрямований на докорінне реформування діяльності підприємства. Світовий досвід практичного втілення такої парадигми управління бізнес-процесами в свідчить про залежність ефективності реінжинірингу бізнес-процесів від інноваційності та агресивності	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20

		структурних змін у діяльності підприємства.		
Тема 9. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів у підприємствах гостинності	2/2	Ефективність управління бізнес-процесами підприємств гостинності. Раціональна організація та забезпечення оптимального рівня продуктивності. Орієнтація підприємства на підтримання високого рівня реалізації бізнес-процесів, що дозволяє підвищувати конкурентоспроможність та забезпечувати конкурентні позиції на ринку туристичних послуг та основних і додаткових послуг, які надають готелі та заклади ресторанного господарства.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
Тема 10. Проектування бізнес-процесів підприємства гостинності	2/2	Знати класифікацію проектів та їх життєві цикли. Вміти визначати цілі та стратегії проекту, а також ризики проекту. Знати сутність технології побудови «будинку якості» та функціонально-фізичного аналізу. Задачі аналізу та контролю якості проекту. Методи проектування та розробки. Оцінка результатів проекту.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання	20
Разом за модулем 2	10/10			100
Разом за семестр	20/20			70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності:	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано