

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
директор неперервної освіти і туризму
Гриценко І.С.
«08» червня 2023 року

«СХВАЛЕНО»
на засіданні кафедри готельно-ресторанної
справи та туризму
Протокол №12 від «31» травня 2023 р.
в.о. завідувача кафедри
Мельниченко С.В.

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант освітньої програми
«Міжнародний туристичний бізнес»
Левицька І.В.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ СУБ'ЄКТІВ
ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»
Факультет (ННІ) Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму
Розробник: професор кафедри, д.е.н., професор Левицька І.В.

Київ – 2023 р.

Опис навчальної дисципліни

УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСАМИ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»	
Освітня програма	«Міжнародний туристичний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	1 курс	
Семестр	2	
Лекційні заняття	16 год.	
Практичні, семінарські заняття	14 год.	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	90 год.	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	2 год. 2 год.	

1. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою дисципліни є формування знань та вмінь щодо забезпечення ефективного управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності.

Для досягнення мети поставлені такі основні **завдання**:

- отримати цілісне уявлення про сутність процесного підходу до управління суб'єктами туристичної діяльності його особливості, класифікацію бізнес-процесів, а також категорійний апарат;
- засвоїти технології моделювання та процедури опису бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності;
- набути здатностей моніторингу та контролю параметрів бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності;

- набути практичних навичок щодо вибору методів аналізу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності;
- формування вміння покращення бізнес-процеси суб'єктів туристичної діяльності;
- набути здатностей проектування бізнес-процеси суб'єктів туристичної діяльності;

Результати навчання. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- основні поняття та спеціальну термінологію з управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності;;
- методи моделювання, статистичного контролю та опису бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності;;
- методи ідентифікації проблем функціонування процесів;

вміти:

- впроваджувати процесний підхід;
- здійснювати документування процесів;
- визначати витрати на забезпечення якості процесів;
- аналізувати стабільність й точність, надійність процесів;
- здійснювати опис невизначених бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності;;
- здійснювати моніторинг та контроль показників процесів;
- застосовувати статистичний приймальний контроль;
- обирати напрямки усунення проблем;
- впроваджувати коректуючі та попереджуючі дії;
- планувати діяльність з покращення бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності;;
- впроваджувати технології покращення бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності;;
- здійснювати аналіз та контроль якості проекту.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність: Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівні

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК1 Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2 Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК4 Здатність розробляти проєкти та управляти ними.

ЗК6 Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК7 Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК2 Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

СК4 Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК5 Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК6 Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7 Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

ПРН6 Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

ПРН8 Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

ПРН9 Розробляти та реалізовувати проєкти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

2. Програма та структура навчальної дисципліни для:

– повного терміну денної форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
	денна форма						
	тижні	усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8
Змістовний модуль 1. Теоретичні засади управління бізнес-процесами в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі							
Тема 1. Загальні принципи управління бізнес-процесами	1	11	1	1			9

1	2	3	4	5	6	7	8
суб'єктів туристичної діяльності							
Тема 2. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2	11	1	1			9
Тема 3. Бізнес-процеси суб'єктів туристичної діяльності сутність та класифікація	3	13	2	2			9
Тема 4. Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	4	13	2	2			9
Тема 5. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	5	13	2	2			9
<i>Разом за модулем 1</i>		61	8	8			45
Змістовний модуль 2. Моделювання бізнес-процесів підприємств гостинності							
Тема 6. Особливості управління та моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	6	10	1				9
Тема 7. Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	7	10	1				9
Тема 8. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємств суб'єктів туристичної діяльності	8	13	2	2			9
Тема 9. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	9	13	2	2			9
Тема 10. Проектування бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	10	13	2	2			9
<i>Разом за модулем 2</i>		59	8	6			45

1	2	3	4	5	6	7	8
Всього за курс	120	16	14				90

3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовний модуль 1. Теоретичні засади управління бізнес-процесами в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі		
1	Тема 1. Загальні принципи управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	1
2	Тема 2. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1
3	Тема 3. Бізнес-процеси туристичних підприємств: сутність та класифікація	2
4	Тема 4. Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
5	Тема 5. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2
Змістовний модуль 2. Моделювання бізнес-процесів підприємств гостинності		
6	Тема 6. Особливості управління та моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1
7	Тема 7. Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1
8	Тема 8. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
9	Тема 9. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
10	Тема 10. Проектування бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2
Разом		20

4. Контрольні питання для визначення рівня засвоєння знань студентами.

1. Класифікація суб'єктів туристичної діяльності;
2. Функції управління суб'єктів туристичної діяльності;
3. Система управління суб'єктів туристичної діяльності;
4. Складові системи управління суб'єктів туристичної діяльності;
5. Об'єкти управління.
6. Органи управління суб'єктів туристичної діяльності;
7. Інформаційна система суб'єктів туристичної діяльності;
8. Принципи управління суб'єктами туристичної діяльності;
9. Критерії якості управління організацією.

10. Процесний підхід.
11. Характеристики процесу.
12. Показники результативності процесу.
13. Порівняльний аналіз аналітичного і статистичного методів аналізу.
14. Охарактеризуйте точність та надійність, стабільність та продуктивність, керованість процесів.
15. Визначте ефективність процесу.
16. Вкажіть види процесів.
17. Ідентифікуйте ризики процесу, вкажіть показники ризику.
18. Який існує вплив процесів на оточуюче середовище?
19. Охарактеризуйте процес як ланцюжок функцій.
20. Визначте метрики процесів та їх атрибути.
21. Які існують методи виміру процесів
22. Вкажіть задачі і етапи контролю процесів.
23. Визначте види контролю, методи його здійснення.
24. Охарактеризуйте методи статистичного контролю бізнес-процесами суб'єктами туристичної діяльності
25. Опишіть методику розрахунку карт для індивідуальних значень та коєвзних розмахів.
26. Які існують відмінності управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності інших сфер господарювання.
27. Визначте особливості сутності та класифікації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності
28. Основні інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності
29. Переваги застосування інтернет-технологій у маркетингу суб'єктів туристичної діяльності
30. Організація веб-сайту суб'єктів туристичної діяльності
31. Процес реалізації туристичного продукту через он-лайн продаж.
32. Новітні технології, що дозволяють упорядкувати процес функціонування, зменшити час на обробку інформації та підвищити рівень ефективності управлінських рішень.
33. Основний перелік та послідовність реалізації основних бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності
34. Система ARIS.
35. Структуризація бізнес-процесу «Реалізація туристичного продукту».
36. Схема ефективного функціонування бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності

37. Етапи оцінювання ефективності бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності

38. Інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності

39. Радикальний метод, спрямований на докорінне реформування діяльності суб'єктів туристичної діяльності

40. Світовий досвід практичного втілення парадигми управління бізнес-процесами.

41. Ефективність реінжинірингу бізнес-процесів від інноваційності та агресивності структурних змін у діяльності підприємства.

42. Ефективність управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності

43. Рациональна організація та забезпечення оптимального рівня продуктивності.

44. Орієнтація підприємства на підтримання високого рівня реалізації бізнес-процесів.

45. Підвищення конкурентоспроможності та забезпечення конкурентних позицій на ринку туристичних послуг та основних і додаткових послуг, які надають готелі та заклади ресторанного господарства.

5. Методи навчання.

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни:

- 1) в аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція); наочні (ілюстрація, демонстрація);
- 2) в аспекті логічності та мислення: пояснювально-ілюстративні (презентація); репродуктивні (короткі тестові контрольні);
- 3) в аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота під керівництвом викладача;
- 4) в аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези);
- 5) в аспекті самостійної діяльності: навчальний модуль: питання типу «есе»; вибіркові тести.

6. Форми контролю

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни «Управління бізнес процесами суб'єктів туристичної діяльності» є лекції, практичні заняття, консультації, самостійна індивідуальна робота студентів.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних

контрольних робіт, виконання курсової роботи та іспит за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни «Управління бізнес процесами суб'єктів туристичної діяльності» використовуються такі види контролю: вхідний, поточний, рубіжний, підсумковий та відстрочений.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями.

Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування. Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

Рубіжний модульний контроль – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Рубіжний модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

Семестровий контроль з дисципліни «Управління бізнес процесами суб'єктів туристичної діяльності» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою

дисципліни згідно з «Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України».

У НУБіП України використовується рейтингова форма контролю після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять (модуля) з певної дисципліни. Її результати враховуються під час виставлення підсумкової оцінки.

Рейтингове оцінювання знань студентів не скасовує традиційну систему оцінювання, а існує поряд із нею. Воно робить систему оцінювання більш гнучкою, об'єктивною і сприяє систематичній та активній самостійній роботі студентів протягом усього періоду навчання, забезпечує здорову конкуренцію між студентами у навчанні, сприяє виявленню і розвитку творчих здібностей студентів.

Форма проведення семестрового контролю є комбінованою (частково усна - при проведенні співбесіди, частково письмова - при відповідях на теоретичні питання та тестуванні тощо), зміст і структура екзаменаційних білетів (контрольних завдань), критерії оцінювання визначаються рішенням кафедри та зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни «Управління бізнес процесами суб'єктів туристичної діяльності» й доводяться до відома студентів на першому занятті.

Екзамен – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного модульного контролю та підсумкової атестації). За рівнем виділяють такі види контролю: самоконтроль, кафедральний, факультетський, ректорський та міністерський.

Самоконтроль при вивченні дисципліни «Управління бізнес процесами суб'єктів туристичної діяльності» призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

8. Розподіл балів, які отримують студенти.

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	Заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни РДИС (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи RHP (до 70 балів): $R_{\text{ДИС}} = R_{\text{HP}} + R_{\text{AT}}$

9. Методичне забезпечення

Сторінка дисципліни в Elearn
<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id>

Рекомендовані джерела інформації

– основна:

1. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шесенкова. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 264 с.
2. Ареф'єва, О. В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентноспроможність [Текст] : [монографія] / О. В. Ареф'єва, Т. В. Луцька; Європейський ун-т. – К. : Вид. Європейського ун-ту, 2009. – 96 с.
3. Гелей Л. О. Управління бізнес-процесами підприємств роздрібною торгівлі [Текст] : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Гелей Людмила Олегівна ; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. комерц. акад. – Львів, 2014. – 21 с.
4. Лепейко Т. І. Реінжиніринг бізнес-процесів : навч. посібн. у схемах і таблицях / Т. І. Лепейко, А. В. Котлик. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2009. – 80 с.
5. Полінкевич О. М. Управління бізнес-процесами в системі інноваційного розвитку підприємств [Текст] : автореф. дис. д-ра екон. наук : 08.00.04 / Полінкевич Оксана Миколаївна ; Хмельниц. нац. ун-т. – Хмельницький, 2015. – 40 с.
6. Ситник Г. Класифікація бізнес-процесів підприємства торгівлі на основі процесного підходу / Г. Ситник // Аналітично-інформаційний журнал "Схід". – 2012. № 5 (119). – С. 54-61.
7. Степанова Н. І. Реінжиніринг бізнес-процесів як інструмент покращення економічного стану підприємств / Н. І. Степанова // Управління розвитком. – 2013. – №20. – С. 22-243.
8. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : монографія / Л. Г. Шемаєва, К. С. Безгін, К. Г. Наумік, В. В. Ушкальов. – Х. : ХНЕУ, 2009. – 239 с.
9. Чалий С. Ф. Автоматизоване управління бізнес-процесами (моделі, методи і технології) [Текст] : автореф. дис... д-ра техн. наук: 05.13.06 / Чалий Сергій Федорович ; Харківський національний ун-т радіоелектроніки. – Х., 2007. – 32 с.

Інтернет-ресурси:

19. Бізнес-процеси та документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>
20. Комплексне управління бізнес-процесами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kubp.com.ua>.