



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСАМИ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Ступінь вищої освіти – Магістр

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»

Рік навчання – 2, семестр - 3

Форма навчання денна

Кількість кредитів ЄКТС 5

Мова викладання українська

д.е.н., професор Левицька Інна Ванадіївна

Лектор дисципліни

Контактна інформація
лектора (e-mail)

Сторінка дисципліни в
Elearn

професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
inna_levytska@ukr.net ilevytska@nubip.edu.ua

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Управління бізнес процесами суб'єктів туристичної діяльності» 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, 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 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.

Компетентності ОП:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати спеціалізовані задачі різного рівня складності у процесі навчання, із застосуванням базових теоретичних знань, розвинутої системи логічного мислення, комплексу теорій та методів фундаментальних і прикладних наук; здатність розв'язувати практичні проблеми організаційного, інноваційного, технологічного і науково-дослідного характеру, спрямованих на розвиток туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК1 Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК3 Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК5 Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК2 Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.

СК4 Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації.

СК5 Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

ПРН2 Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.

ПРН3 Проектувати ефективні системи управління організаціями.

ПРН9 Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретичні засади управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності				

Тема 1. Загальні принципи управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	Знати класифікацію підприємств. Функції управління підприємством. Система управління підприємством. Складові системи управління підприємством. Об'єкти управління. Органи управління суб'єктами туристичної діяльності Інформаційна система суб'єктів туристичної діяльності. 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 суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	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-вимірковальний, вимірковальний. 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 суб'єктів туристичної діяльності сутність та класифікація	2/2/9	Знати відмінності управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності. Визначити особливості сутності та класифікації бізнес-процесів туристичних підприємств	Виконання ситуаційних та практичних завдань, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	20
Тема 4. Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	Знати основні інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності. Переваги застосування інтернет-технологій у маркетингу підприємств гостинності. Організація веб-сайту суб'єктів туристичної діяльності. 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 суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	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
Разом за модулем 1	8/8/45			100

Модуль 2. Моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності				
Тема 6. Особливості управління та моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	Знати основний перелік та послідовність реалізації основних бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Система ARIS. Структуризація бізнес-процесу «Реалізація туристичного продукту»	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	20
Тема 7. Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	Знати схему ефективного функціонування бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Етапи оцінювання ефективності бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	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 суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	Володіти практичним інструментарієм застосування реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Радикальний метод, спрямований на докорінне реформування діяльності підприємства. Світовий досвід практичного втілення такої парадигми управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності свідчить про залежність ефективності реінжинірингу бізнес-процесів від інноваційності та агресивності структурних змін у діяльності підприємства.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
Тема 9. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	Ефективність управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності Рациональна 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 суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	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	8/6/45			100
Разом за семестр	16/14/90			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 ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

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

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

– основна:

1. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шеєнкова. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 264 с.
2. Арєф'єва, О. В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентноспроможність [Текст] : [монографія] / О. В. Арєф'єва, Т. В. Луцька; Європейський ун-т. –К. : Вид. Європейського ун-ту, 2009. – 96 с.
3. Гелей Л. О. Управління бізнес-процесами підприємств роздрібної 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. Автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inteltech.kiev.ua/uk/blogs/avtomatyzovane-upravlinnya-biznes-procesamy-pidpryyemstva>.

20. Бізнес-процеси та документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>
21. Комплексне управління бізнес-процесами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kubp.com.ua>.
22. ARIS community website [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.ariscommunity.com>.
23. Business Process Model and Notation [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.bpmn.org>.
24. ELMA BPM // [Electronic resource]. – Access mode: http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli_bisnes.html.
25. IDEF, Integration DEFinition methods [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.idef.com>.
26. ISO 9001:2000. Quality management systems –Requirements [Electronic resource]. –Access mode: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=21823.