

ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Декан факультету економіки та підприємництва



Брояка А.А.

«25» серпня 2020 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСАМИ

РОЗГЛЯНУТО
на засіданні Ради Студентського
Самоврядування
факультету економіки та підприємництва
Протокол № 1 від
«25» серпня 2020 р.

РОЗГЛЯНУТО
на засіданні
Вченої Ради факультету
економіки та підприємництва
Протокол № 1 від
«25» серпня 2020 р.

Вінниця 2020 р.

1. Відомості про викладача, який викладає навчальну дисципліну
Іващенко Анна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму, електронна адреса: annaiivah@ukr.net

2. Опис навчальної дисципліни
ВПП 17.1 Управління бізнес процесами
кількість кредитів ЄКТС – 4;
кількість годин – 120 годин, у тому числі 58 аудиторних годин, 62 години самостійна робота;

3. Час і місце проведення навчальної дисципліни
Термін викладання – один семестр, II семестр.

4. Пререквізити і постреквізити навчальної програми
- Інновації в туризмі належить до нормативних дисципліни, освітній компонент циклу професійної та практичної підготовки;
- при вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін (пререквізитів): «Організація туристичних подорожей», «Організація туристичної діяльності», «Планування та організація туристичного бізнесу».
- основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Бренд -менеджмент», «Управління проектами в туризмі»

Призначення навчальної дисципліни
«Управління бізнес-процесами» складається із двох змістовних розділів: «Теоретико-методологічні засади управління бізнес –процесами та реінжинірингом туристичних підприємств» і «Управління бізнес процесами туристичних підприємств на основі глобальних інтернет - технологій», що логічно поєднує формування у майбутніх фахівців туристичної справи професійних компетентностей щодо розроблення і впровадження ексклюзивних технологій продукції і сервісу у діяльність туристичних підприємств відповідно до прийнятої концепції, набуття практичних навичок щодо прийняття відповідних рішень, що сприяють розширенню формату діяльності підприємств та розвитку їх базової концепції відповідно до змін на ринку, формування інструментарію застосування інтернет –технологій в управлінні бізнес-процесами туристичних підприємств.

4.1. Мета вивчення навчальної дисципліни
Метою вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами» є ознайомлення майбутніх фахівців з вітчизняним і зарубіжним досвідом розвитку підходів до управління бізнес-процесами на туристичних

підприємствах, використання нетрадиційних методів та стилів надання туристичних послуг, сучасними підходами до надання туристичних послуг, створенням конкурентноспроможних туристичних продуктів, сучасними концепціями та інноваційними технологіями сервісу, а також формування у майбутніх фахівців туристичної справи професійних компетентностей щодо розроблення і впровадження ексклюзивних технологій у туристичну сферу і сервісних технологій у діяльність підприємств туристичної галузі відповідно до прийнятої концепції, формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами.

4.2. Задачі вивчення дисципліни

Задачами навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами» є розвиток знань щодо: сучасних концепцій туристичного сервісу різних типів і форматів, особливостями формування її складових елементів; сучасних підходи до формування бізнес – процесів на підприємстві, цільової аудиторії споживачів як концептуального елементу ; інноваційних технологій сервісу та ексклюзивних послуг, особливостей формування і розвитку номенклатури послуг; тенденцій розвитку туристичних технологій та особливості в різних країнах світу; формування конкурентноспроможності туристичних підприємств.

4.3. Зміст навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Управління бізнес-процесами» належить до нормативних дисциплін. Предметні компетентності повинні володіти елементами розробки концепції туристичного підприємства; знати класифікацію туристичних продуктів; знати різні типи та формати надання туристичних послуг; знати характеристику сучасних форм обслуговування на туристичних підприємствах в залежності від туристичного продукту; вміти формувати інструментарій інтернет-технологій в управлінні; знати особливості управління та моделювання бізнес-процесів туристичних підприємств.

Результати навчання: Знання та навички, набуті студентами при вивченні дисципліни «Управління бізнес-процесами» дозволять використовувати здобуті знання з сучасних тенденцій розвитку туристичного продукту та туризму у цілому, враховуючи досвід найвідоміших туристичних підприємств, а також сучасні тенденції у туризмі.

4.4. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	лабораторні заняття	
Атестація 1.				
Теоретико-методологічні засади управління бізнес –процесами та реінжинірингом туристичних підприємств				

1.	Тема 1. Концепції підприємств туристичної сфери: класифікація і характеристика	2	2	6
2.	Тема 2. Бізнес-процеси туристичних підприємств: сутність та класифікація	2	2	6
3.	Тема 3. Особливості управління та моделювання бізнес-процесів туристичних підприємств	2	2	6
4.	Тема 4. Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів туристичних підприємств	4	2	8
5.	Тема 5. Професійна майстерність персоналу туристичних підприємств	2	2	6
Атестація 2.				
Управління бізнес процесами туристичних підприємств на основі глобальних інтернет - технологій				
6.	Тема 6. Науково-теоретичний базис реінжинірингу бізнес-процесів	2	2	6
7.	Тема 7. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів туристичними підприємствами	2	2	4
8.	Тема 8. Методика імплементації реінжинірингу бізнес –процесів у туристичних підприємствах	2	2	2
9.	Тема 9. Інтернет технології в управлінні бізнес-процесами туристичних підприємств	2	2	2
10	Тема 10. Методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами	2	2	4
11.	Тема 11. Аналіз інтернет- технологій в системі управління туристичними підприємством	2	2	4
12.	Тема 12. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами туристичних підприємств	2	2	2
13.	Тема 13. Побудова мережі бізнес-процесів туристичних підприємств	2	2	4
14.	Тема 14. Віртуалізація бізнес-процесів через впровадження сучасних інформаційних технологій в туризмі	2	2	2
	Разом	30	28	62

5. Самостійна робота студента

Самостійна робота студента ВНАУ є основним засобом оволодіння

навчальним матеріалом у вільний від обов'язкових занять час.

Графік самостійної роботи

№ з/п	Вид самостійної роботи	Години	Термін виконання	Форма та метод контролю
1	Підготовка до практичних занять	30	щотижнево	Усне та письмове (тестове) опитування
2	Опрацювання теоретичних та науково-практичних, періодичних джерел, вирішення окремих ситуацій та кейсів	12	4 рази в семестр	Усний захист
3	Виконання індивідуального завдання у вигляді підготовки доповіді та презентації, її повідомлення за темою, яку пропонує викладач відповідно до програми дисципліни	10	2 рази в семестр	Усний захист
4	Підготовка доповідей на наукові студентські конференції та публікація наукових статей і тез	10	2 рази в семестр	Виступ на конференції або публікація та сертифікат участі
	Разом	62	-	-

6. Список основної та додаткової літератури

Основна література

1. Мельниченко С. В. Управління бізнес – процесами в туризмі : навч. посібник / С. В. Мельниченко. – К. : Кондор, 2017. – 216 с.
2. Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах : навч. посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К. : Ліра-К, 2010. – 388 с.
3. Організація туристичного обслуговування: підручник / Т. Л. Мороз, І. А. Бойко, І. М. Болотіна та ін. – кер. кол. авт. і наук. ред. д.е.н., проф. Т. Л. Мороз. – К. : Кондор, 2012. – 492 с.
4. Організація обслуговування на підприємствах туристичного бізнесу : підручник / за ред. Н. О. Пасічника ; [Н. О. Пасічник , Г. Т. П'ятницька, Т. Є. Литвиненко, А. М. Расанов, О. М. Григоренко, М. Л. Світлична, Л. В. Лукашова, І. Ю. Антонюк, А. О. Медведєва, Н. П. Благополучна, І. І. Гайовий]. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
5. Остапчук, М. В. Система технологій (за видами діяльності) : Навч. посібник / М. В. Остапчук, А. І. Рибак. – К : ЦУЛ, 2003. – 888с.
6. Переможний, М. І. Технологія туристичних продуктів: Монографія / М. І. Переможний, М. Ф. Кравець, П. О. Карпенко. – К : КНТЕУ, 2013. – 322с.
7. П'ятницька, Д. Т. Інноваційні туристичні технології: основи теорії : навч. посібник/ Д. Т. П'ятницька, – К. : Кондор, 2015. – 289 с.
8. П'ятницька, Д. Т. Туристичний бізнес України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Д. Т. П'ятницька. – К. : КНТЕУ, 2017. – 565 с.

9. Розенцвейг, С Інновації у туризмі - Sandra Rosenzweig; Sportsfitness for women / С. Розенцвейг ; Пер. с англ. В.Н. Некрасова. – М.: Фізкультура и спорт, 1985. – 224с. : ил. – (Фізкультура и здоровье).

10. Рудавська, Г. Б. Наукові підходи та практичні аспекти оптимізації туристичного процесу: Монографія / Г. Б. Рудавська, Є. В. Тищенко, Н. В. Притульська. – К : КНТЕУ, 2013. – 475с.

11. Сирох І. В. Конкурентоспроможність туристичних підприємств : навч. посібник / І. В. Сирохман, В. М. Завгородня. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 544 с.

12. Технологія управління проектами в туризмі: монографія / М. І. Пересічний, М. Ф. Кравченко, Д. В. Федорова та ін. ; за ред. М.І. Пересічного. – К. : КНТЕУ, 2008. – 718 с.

13. Технологія туристичного обслуговування: монографія / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, М. Ф. Кравченко та ін. ; за ред. М. І. Пересічного. – 2-ге вид., допов. та переробл. – К. : КНТЕУ, 2012. – 1016 с.

14. Технологія надання туристичних послуг : опорний конспект лекцій / авт.: М. І. Пересічний, П. О. Карпенко, С. М. Пересічна, І. М. Грищенко. – К. : КНТЕУ, 2013. – 144 с.

15. Туристична діяльність: теорія і практика : Монографія / М. І. Пересічний, В. Н. Корзун, М. Ф. Кравченко, О. М. Григоренко. – К : КНТЕУ, 2003. – 526с.

Додаткова література

1. Архіпов В.В. Туристична справа: навч. посіб. / В.В. Архіпов, Т.В. Іванникова. - Київ : Центр навч. літ., ІНКОС, 2008.-384 с.

2. Алексеев Д. Тур по интересам / Д. Алексеев. - М. : Ресторанные ведомости. - 2006. - № 101.

3. Богушева В.И. Организация туристического обслуживания : учеб. для студ. / В.И. Богушева. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 253 с.

4. Главчева С.И. Организация предоставления туристических услуг : учеб. пособие для студ. вузов / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 208 с.

6. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность / В.К.Карнаухова, Т.А. Крановская ; под общ. ред. Ю.М. Крановского. - М. : МарТ' Ростов н/Д: Изд. центр «МарТ», 2006. - 256 с.

7. Назаров О. Как раскрутить туристичну фірму / О. Назаров. - М. Издат. дом «Ведомости», 2004. - № 11.

8. Лук'янов В.О, Організація туристичного обслуговування : навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. - Київ : Кондор, 2012.-346 с.

9. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах туристичного господарства : навч. посіб. / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. - Київ : Ліра-К, 2010. - 388 с.

15. Франчайзинг у туристичному бізнесі : навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, А.С. Артеменко, Ю.В. Кошиль ; за заг. ред. Л.С. Трофименко, О.О. Гаца. - Київ : Кондор, 2008. - 370 с.

Інтернет-ресурси

1. <http://biz-anatomy.ru/biznes-idei/restorannyj-biznes/6-luchshix-idej-dlya-restorannogo-biznesa>
2. <http://new-creator.info/design/industrial-design/creativity-in-design-restaurant-menu>
3. http://www.prostobiz.ua/biznes/biznes_start/stati/biznes_idei_dlya_kafe_i_restoranov_chast_vtoraya
4. <http://prohotelia.com/2010/09/unique-restaurants/>
5. <http://dailyhumor.ru/2015/04/restorannyiy-kreativ/>
6. <https://naoblake.com/krasivaya-eda/>
7. https://zik.ua/news/2013/08/23/lvivskyy_absurd_dlya_svoih_i_turystiv_restoranny_kreatyv_zryvaie_dah_425939

7. Контроль і оцінка результатів навчання

I. За кожне лабораторне заняття

– 5 балів ($14_{\text{занять}} * 5_{\text{балів}} = 70$

балів);

II. Самостійна робота студента оцінюється у 20 балів.

III. Науково-дослідна робота студента оцінюється у 10 балів

Разом за семестр – 100 балів

I. На лабораторному занятті оцінюється:

1. Постановка та правильність виконання лабораторного заняття (2 бала);
2. Обговорення результатів виконання лабораторного заняття; (2 бал);
3. Повнота і обґрунтування висновків за результатами лабораторного заняття (1 бал).

II. Оцінювання самостійної роботи:

1. Виконання індивідуального завдання у вигляді підготовки доповіді та презентації, її повідомлення за темою, яку пропонує викладач відповідно до програми дисципліни (10 балів);

2. Опрацювання теоретичних та науково-практичних, періодичних джерел, вирішення окремих ситуацій та кейсів (10 балів);

III. Науково-дослідна робота студента:

3. Підготовка доповідей на наукові студентські конференції та публікація наукових статей і тез (10 балів).

8. Політика навчальної дисципліни

Активна участь студентів на практичному занятті під час опитування,

відвідування лекційних занять, ініціативність студентів в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконня самостійної роботи, заохочення студентів до науково-дослідної роботи.