

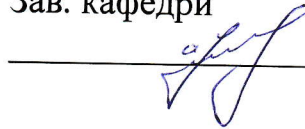
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри туризму та
країнознавства

Протокол № 1 від “ 28.08 ” 2019 р.

Зав. кафедри



Г.О. Горіна

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ТУРИЗМІ»

Ступінь: бакалавр

Кількість кредитів ECTS 5

Розробник: Ніколайчук О.А.
доц. кафедри туризму та
країнознавства, к.е.н.

2019 – 2020 навчальний рік

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів напряму підготовки 242 «Туризм»
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	39
Практичні / семінарські, годин	15
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	96
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних	3,6
самостійної роботи студента	5
Вид контролю	залік

2. Програма дисципліни

Ціль – формування комплексу теоретичних знань і прикладних навичок щодо забезпечення ефективного управління бізнес-процесів підприємств в туризмі.

Завдання: сформувати у студентів комплекс компетенцій, достатніх для інтегрованого управління бізнес-процесами підприємств в туризмі.

Предмет: управління бізнес-процесами підприємств індустрії туризму.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Сутність процесного підходу до управління підприємством

Тема 2. Бізнес-процеси підприємства: поняття, сутність та класифікація

Тема 3. Управління системою бізнес-процесів підприємства

Тема 4. Моделювання бізнес-процесів туристичного підприємства

Тема 5. Аналіз бізнес-процесів туристичного підприємства

Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів туристичного підприємства

Тема 7. Оптимізація бізнес-процесів туристичного підприємства

Тема 8. Оптимізація організаційної структури управління на основі управління бізнес-процесами

Тема 9. Інформаційні технології підтримки бізнес-моделювання в туристичному бізнесі

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління бізнес-процесами підприємства					
Тема 1. Сутність процесного підходу до управління підприємством	11	2	1	-	8
Тема 2. Бізнес-процеси підприємства: поняття, сутність та класифікація	13	4	1	-	8
Тема 3. Управління системою бізнес-процесів підприємства	18	4	2	-	12
Разом за змістовим модулем 1	42	10	4	-	28
Змістовий модуль 2. Інструментарій та технології реінжинірингу бізнес-процесів на туристичному підприємстві					
Тема 4. Моделювання бізнес-процесів туристичного підприємства	22	6	2	-	14
Тема 5. Аналіз бізнес-процесів туристичного підприємства	22	6	2	-	14
Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів туристичного підприємства	20	6	2	-	12
Тема 7. Оптимізація бізнес-процесів туристичного підприємства	18	4	2	-	12
Тема 8. Оптимізація організаційної структури управління на основі управління бізнес-процесами	14	4	2	-	8
Тема 9. Інформаційні технології підтримки бізнес-моделювання в туристичному бізнесі	12	3	1	-	8
Разом за змістовим модулем 2	108	29	11	-	68
Усього годин	150	39	15	-	96

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар запитань і відповідей Процесний підхід щодо управління підприємством	2
2	Семінар з виконанням з виконанням практичних задач Управління системою бізнес-процесів підприємства	2
3	Семінар з виконанням з виконанням практичних задач Моделювання бізнес-процесів туристичного підприємства	2
4	Семінар з виконанням з виконанням практичних задач	2

	Аналіз бізнес-процесів туристичного підприємства	
5	Семінар з виконанням практичних задач Реінжиніринг бізнес-процесів туристичного підприємства	2
6	Семінар з виконанням з виконанням практичних задач Оптимізація бізнес-процесів туристичного підприємства	2
7	Семінар-дискусія Оптимізація організаційної структури управління на основі управління бізнес-процесами	2
8	Семінар-розгорнута бесіда Інформаційні технології підтримки бізнес-моделювання в туристичному бізнесі	1
Разом		15

5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

5. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління бізнес-процесами підприємства			
Семінар запитань і відповідей. Процесний підхід щодо управління підприємством	16	1.Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: особливості функціонального та процесного підходів до управління підприємством; роль системи бізнес-процесів підприємства в забезпеченні досягнення його цілей; зміст і основні параметри бізнес-процесів; класифікація бізнес процесів; основні властивості бізнес-процесів. Джерела: [1-3, 5-10] 2.Самотестування. 3.Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування/ понятійний диктант
Семінар з виконанням з виконанням практичних задач Управління системою бізнес-процесів підприємства	12	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: сутність та напрями управління бізнес-процесами підприємства; основні методи процесного управління; модель циклу управління бізнес-процесами; процесне управління в контексті систем міжнародних стандартів ISO та менеджменту якості. Джерела: [1-3, 5-7, 10] 2. Самотестування. 3. Підготовка до розгляду ситуаційних завдань щодо ідентифікації та управління бізнес-процесами підприємства.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання ситуаційних завдань
Разом змістовий модуль 1	28		
Змістовий модуль 2. Інструментарій та технології реінжинірингу бізнес-процесів на туристичному підприємстві			
Семінар з виконанням з виконанням практичних задач Моделювання бізнес-процесів туристичного підприємства	14	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: особливості управління та моделювання бізнес-процесів туристичних підприємств; методи опису бізнес-процесів; сутність, цілі і принципи моделювання бізнес – процесів; методологія моделювання бізнес-процесів; бізнес-модель підприємства. Джерела: [1-3, 5-7, 10, 15] 2. Самотестування.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання ситуаційних завдань

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
		3. Підготовка до розгляду ситуаційних завдань щодо ідентифікації та моделювання бізнес-процесів в туризмі.	
Семінар з виконанням практичних задач Аналіз бізнес-процесів туристичного підприємства	14	1.Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: Вибір пріоритетних бізнес-процесів для оптимізації; ключові показники бізнес-процесів туристичного підприємства; класифікація методів аналізу бізнес-процесів Джерела: [2-3, 5-7, 10, 12-13, 15] 2. Самотестування. 3. Підготовка до розгляду ситуаційних та розрахункових завдань	Тестування, вирішення ситуаційних завдань
Семінар з виконанням практичних задач Реінжиніринг бізнес-процесів туристичного підприємства	12	1.Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: сутність, цілі та види реінжинірингу бізнес процесів; етапи проведення бізнес-реінжинірингу; базові принципи РБП; умови успішного реінжинірингу та фактори ризику; типові помилки при проведенні реінжинірингу. Джерела: [2-10, 15-16] 2.Самотестування. 3.Підготовка до розгляду запропонованих ситуаційних завдань	Фронтальне та індивідуальне опитування розв'язання ситуаційних завдань та задач
Семінар з виконанням практичних задач Оптимізація бізнес-процесів туристичного підприємства	12	1.Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: оптимізація бізнес-процесів: суть, принципи та критерії; методи оптимізації бізнес-процесів; технології постійного удосконалення. Джерела: [2-10, 11, 15, 16] 2.Самотестування. 3.Підготовка до розгляду ситуаційних завдань щодо оптимізації бізнес-процесів в туризмі.	Тестування, розв'язання ситуаційних завдань
Семінар-дискусія Оптимізація організаційної структури управління на основі управління бізнес-процесами	8	1.Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: еволюція організаційних структур управління; діагностика організаційної структури та організаційний інжиніринг; перепроєктування організаційної структури та впровадження системи управління бізнес-процесами. Джерела: [2-3, 5-7, 10] 2.Самотестування	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування понятійний диктант

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
		3. Підготовка до понятійного диктанту.	
Семінар – розгорнута бесіда. Інформаційні технології підтримки бізнес-моделювання в туристичному бізнесі	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення теоретичних питань: корпоративні ІТ системи; програмні продукти підтримки моделювання та управління бізнес-процесами в туристичному бізнесі. Джерела: [2-3, 5-7, 10, 14] 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Разом змістовий модуль 2	68		
Разом	96		

7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

Результати навчання	Компетентності											
	Загальні						Предметно-спеціальні					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Поглиблені знання щодо теоретичних та прикладних засади процесного підходу до управління		+										
Поглиблені знання сутності бізнес-процесів туристичних підприємств.		+					+					
Знання головних принципів управління бізнес-процесів туристичних підприємств.		+					+					
Здатність ідентифікувати та аналізувати бізнес-процеси туристичного підприємства								+	+	+		+
Здатність моделювати бізнес-процеси туристичних підприємств											+	
Володіти навичками проведення реінжинірингу та оптимізації бізнес-процесів туристичного підприємства								+			+	+
Оцінювати ефективність бізнес-процесів за допомогою адекватно сформованої системи показників									+	+		
Здатність моделювати оптимальну організаційну структуру управління підприємством											+	
Володіти формами та методами ефективного спілкування в туристській діяльності					+						+	
Здатність використовувати сучасні технічні засоби, інформаційно-комунікаційні технології, прикладне програмне забезпечення туристичної діяльності у професійній діяльності											+	

8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

9. Методи оцінювання

Залік.

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення заліку: впродовж семестру (100 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Задачі, завдання, кейси тощо	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1.	4		4			8
Тема 2.	4	5	3			12
Разом за змістовий модуль 1	8	5	7		10	30
Змістовий модуль 2						
Тема 3.	4	6	3			13
Тема 4.	4	7				11
Тема 5.		6	3			9
Тема 6.	4	6				10
Тема 7.	4		4			8
Тема 8.			3	6		9
Разом за змістовий модуль 2	16	25	13	6	10	70
Усього	24	30	20	6	20	100

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

12. Рекомендована література

Основна

1. Державний стандарт України «Система управління якістю. Основні положення та словник» (ISO 9000/2000, IDT). – К.: Держстандарт України, 2001. – 40 с.
2. Абдикеев Н. М. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебник / Н. М. Абдикеев, Т. П. Данько, С. В. Ильдеменов, А. Д. Киселев. – 2-е изд., испр. – М. : Эксмо, 2007. – 592 с
3. Варзунов А. В. Анализ и управление бизнес-процессами. Учебное пособие. / А. В. Варзунов, Е. К. Торосян, Л. П. Сажнева– СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с.
4. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів / О.Б. Данченко. – К.: Університет економіки та права «КРОК», 2017. – 238 с.
5. Нетепчук В.В. Управління бізнес-процесами: навчальний посібник – Рівне: НУВГП, 2014 – 158 с.
6. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес процессов [Текст] / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: Стандарты и качество, 2005.- 278 с.
7. Репин В.В. Процессы компании: построение, анализ, регламентация – М: РИА «Стандарты и качество», 2007 – 240 с.
8. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов. — М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. — 224 с.

9. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Дж. Чампи; пер. с англ. Ю. Е. Корнилович. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 287 с.
10. Швиданенко Г. О. Оптимізація бізнес-процесів: навч. посіб. / Г. О. Швиданенко, Л. М. Приходько. — К. : КНЕУ, 2012. — 487 с.

Допоміжна

11. Андерсен Бьёрн Бизнес-процессы инструменты совершенствования /Бьёрн Андерсен – М. : РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
12. Горбылева З.М. Экономика предприятий туризма : учеб.-метод. пособие / З.М. Горбылева. – Минск : РИПО, 2014. – 226 с
13. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посібник / Л. П. Дядечко. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
14. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. – Київ : Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. – 494 с.Іванова О.М. Управління інформаційними потоками туристичних підприємств [Текст] : монографія / О. М. Іванова. - Суми : Університетська книга, 2016. - 200 с.
15. 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.
16. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами. Искусство совершенствования управления процессами: пер. с англ. / Д. Харрингтон. – М. : Стандарты и качество, 2007. – 189 с.

Інформаційні ресурси

17. Украинская туристическая информационная система [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.utis.com.ua
18. Tourism Highlights. 2018 Edition [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.unwto.org.
19. Travel Leisure. Plan Your Getway Vacation Today [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.reiseburo.ru/home/leisure/railcruises
20. Travel and Tourism economic impact / World travel and tourism council [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www/wttc.org/eng/Tourism_Research/Tourism_Economic_Research/CountryReports/Ukraine_/.
21. UNWTO. World Tourism Barometer. Committed to Tourism, Travel and the Millennium Development Goals [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.world-tourism.org