

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»

(заочна форма навчання)

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	Вибіркова для студентів спец. 242 «Туризм» (скороч. ф.н.)
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	10
Практичні / семінарські, годин	6
Лабораторні, годин	
Самостійна робота, годин	134
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	13	0,5	0,5	-	12
Тема 2. Бізнес-процеси підприємства: поняття, сутність та класифікація	13	0,5	0,5	-	12
Тема 3. Управління системою бізнес-процесів підприємства	18	1	1	-	16
Разом за змістовим модулем 1	44	2	2	-	40
Змістовий модуль 2. Інструментарій та технології реінжинірингу бізнес-процесів на туристичному підприємстві					
Тема 4. Моделювання бізнес- процесів туристичного підприємства	20	1	1	-	18
Тема 5. Аналіз бізнес-процесів туристичного підприємства	21	2	1	-	18
Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів туристичного підприємства	19	2	1	-	16
Тема 7. Оптимізація бізнес-процесів туристичного підприємства	18	1	1	-	16
Тема 8. Оптимізація організаційної структури управління на основі управління бізнес-процесами	13	1	-	-	12
Тема 9. Інформаційні технології підтримки бізнес-моделювання в туристичному бізнесі	15	1	-	-	14
Разом за змістовим модулем 2	106	8	4	-	94
Усього годин	150	10	6	-	134

4. Теми семінарських занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Теоретичні основи управління бізнес-процесами підприємства	2
2	Моделювання та аналіз бізнес- процесів туристичного підприємства	2
3	Реінжиніринг та оптимізація бізнес-процесів туристичного підприємства	2
Разом		6

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.

6. 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	40	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для вивчення 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, 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, 5-10] 2. Самотестування.	Тестування
Змістовий модуль 2. Інструментарій та технології реінжинірингу бізнес-процесів на туристичному підприємстві	94	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для вивчення теоретичних питань: особливості управління та моделювання бізнес-процесів туристичних підприємств; методи опису бізнес-процесів; методологія моделювання бізнес-процесів; вибір пріоритетних бізнес-процесів для оптимізації; ключові показники бізнес-процесів туристичного підприємства; класифікація методів аналізу бізнес-процесів, сутність, цілі, види та етапи проведення бізнес-реінжинірингу; умови успішного реінжинірингу та фактори ризику; оптимізація бізнес-процесів: суть, принципи та критерії; методи оптимізації бізнес-процесів; технології постійного удосконалення, діагностика організаційної структури та організаційний інжиніринг; програмні продукти підтримки моделювання та управління бізнес-процесами в туристичному бізнесі. Самотестування. Підготовка індивідуального завдання.	Тестування, виконання індивідуального завдання
Разом	134		

7. Результати навчання

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. Розподіл балів, які отримують студенти впродовж семестру

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
30	40	30	

Шкала оцінювання: національна та ECTS

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	

9. Методичне забезпечення

Електронний конспект лекцій, методичні вказівки з вивчення дисципліни, комплекти індивідуальних завдань, навчальна та наукова література, нормативні документи.

10. Рекомендована література

Основна

1. Герасименко В.Г. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник./ В. Г. Герасименко, С.С. Галасюк– Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
2. Городня Т.А. Економіка туризму: теорія і практика [Текст] : навч. посіб. / Т. А. Городня, А. Ф. Щербак. - К. : Кондор, 2012. - 435 с.
3. Економіка туризму [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. С. Камушков [та ін.] ; Запоріз. нац. техн. ун-т. - Запоріжжя ; Д. : АкцентПП, 2012. - 192 с.
4. Організація туризму [Текст] : навч. посіб. / [Л. М. Алексеєнко та ін.] ; за заг.ред. д-ра екон. наук, проф. В. Я. Брича ; Терноп. нац. екон. ун-т. - Тернопіль : ТНЕУ, 2014. - 447 с.
5. Ящишина І. В. Організація підприємницької діяльності в туризмі [Текст] : навч.-метод. посіб. / Ящишина І. В. ; Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка, Екон. ф-т, Каф. туризму та екон. теорії. - Кам'янець-Подільський : Сисин Я. І. : Абетка, 2015. - 117 с.

Допоміжна

6. Асанова И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник / И.М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатъева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2012. – 191 с.
7. Ведмідь Н. І. Організація дозвілля туристів : навч. посіб. / Н. І. Ведмідь, С. В. Мельниченко. – Київ : КНТЕУ, 2008. – 85 с.
8. Веткин В. А. Технология создания турпродукта: пакетные туры: учебно-методическое пособие/ В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 240 с.
9. Горбылева З.М. Экономика предприятий туризма : учеб.-метод. пособие / З.М. Горбылева. – Минск : РИПО, 2014. – 226 с
10. Іванова О.М. Управління інформаційними потоками туристичних підприємств [Текст] : монографія / О. М. Іванова. - Суми : Університетська книга, 2016. - 200 с.
11. Ільїна Е.Н. Туроперейтинг: організація діяльності, Підручник. - М. : Фінанси і статистика, 2005. - 256 с.

12. Костащук В.І. Економіка і ціноутворення в галузі туризму [Текст] : навч. посіб. / В. І. Костащук ; Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. - Чернівці : Рута, 2012. - 135 с
13. Любавина, Н. Л. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие/ Н. Л. Любавина, Л. А. Кроленко, Т. А. Нечаева. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 256 с
14. Любіцева О.О. Методика розробки турів: Навч посібник. – К.: Альтерпрес, 2008. – 300 с.
15. Кифяк В.Ф. Організація туризму [Текст] : навч. посібник / В. Ф. Кифяк. - Чернівці : Книги - ХХІ, 2008. - 344 с.
16. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги- ХХІ, 2003. – 298 с.
17. Кулешова Н.В. Маркетингова стратегія туристичного підприємства: моделі формування та оцінювання [Текст] : монографія / Кулешова Н. В., Полякова О. Ю. - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. - 219 с
18. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. –Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
19. Фінансове та обліково-аналітичне забезпечення діяльності туристичних підприємств [Текст] : монографія / [Атаманчук З. А. та ін] ; [редкол.: Гелей Л. О., Атаманчук З. А.]. - Львів : Растр-7, 2016. - 171 с.
20. Экономика и организация туризма: международный туризм : учебное пособие / Е.Л. Драчёва, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев [и др.] ; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчёвой. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : КНОРУС, 2016. — 566 с.
21. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – Київ : Атіка, 2006. – 264 с.

Інформаційні ресурси

1. Гагская декларация Межпарламентской конференции по туризму від 14.04.1989 [Електронний ресурс] // ООН. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_904
2. Глобальный этический кодекс туризма від 01.10.1999 [Електронний ресурс] // Всесвітня туристична організація. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/983_001
3. Хартия туризма від 01.01.1985 [Електронний ресурс] // Всесвітня туристична організація. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_640

4. Закон України «Про Туризм» [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http:// zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр)
5. Закон України «Про курорти» від 05.10.2000 № 2026-III [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>
6. Постанова Верховної Ради України «Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Розвиток туристичної індустрії як інструмент економічного розвитку та інвестиційної привабливості України» від 13.07.2016 № 1460-VIII [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1460-19>
7. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV [Електронний ресурс] –
8. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
9. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

ЗАТВЕРДЖЕНО

Зав. кафедри

Г.О. Горіна

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН З ДИСЦИПЛІНИ

№	Назва змістового модулю	Кількість годин за видами занять та період вивчення дисципліни						Дата поточного контролю
		Лекції		Практичні		Самостійна робота		
		год.	дата	год.	дата	год.	дата	
1	Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління бізнес-процесами підприємства	2	жовтень 2019 року	2	жовтень 2019 року	40	листопад 2020 року	30.11.2019 р.
2	Змістовий модуль 2. Інструментарій та технології реінжинірингу бізнес-процесів на туристичному підприємстві	8		4		94	Грудень-січень 2020 року	18.01.2020 р.
3	Індивідуальне завдання							22.01.2020 р.