

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
нормативної навчальної дисципліни
РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

підготовки

Магістр

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

освітньо-професійної програми

Готельно-ресторанна справа

Луцьк – 2021

Силабус навчальної дисципліни «РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ» підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа

Укладач: Павлова О. М, професор, зав. кафедри економіки та природокористування, доктор економічних наук

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 26 серпня 2021 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис навчальної дисципліни

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість годин/кредитів 120/4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
		Рік навчання – 1
ІНДЗ: немає	Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа Освітній рівень: Магістр	Семестр – 2
		Лекції – 20 год.
		Практичні – 20 год.
		Самостійна робота – 72 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: іспит
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Павлова Олена Миколаївна, доктор економічних наук, професор

Контактна інформація викладача:

Номер мобільного зв'язку: 0985038484

Електронна адреса: pavlova.olena@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С, ВНУ імені Лесі Українки

Дні занять (посилання: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>)

Кафедра – економіки та природокористування

Факультет – економіки та управління

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу.

Різке зниження потенціалу управління, недосконалість управління підприємствами, невідповідність його вимогам ринкової економіки викликають необхідність пошуку нових методів менеджменту, які б дозволяли здійснювати ефективне управління бізнес-процесами.

Саме новий глобальний рівень реорганізації менеджменту та поліпшення його якості, являє собою – реінжиніринг бізнес-процесів. Він передбачає зниження поточних витрат та людських ресурсів, підвищення мобільності персоналу, роботу на майбутні потреби клієнта, прискорене просування нових технологій, глобалізацію бізнесу як роботу з клієнтами і партнерами в будь-якому місці світу та довільній формі.

2. Пре реквізити та пост реквізити дисципліни.

Пре реквізити та пост реквізити: економіка підприємства, економічна теорія

3. Мета і завдання навчальної дисципліни.

Мета навчальної дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» – формування у майбутніх професіоналів системи наукових поглядів на сутність, принципи і методи реінжинірингу бізнес-процесів, основних умінь і навичок практичного застосування компетентностей із радикального перепроєктування бізнес-процесів із метою суттєвого підвищення їх результативності, ефективності та досягнення цілей.

Завдання навчальної дисципліни:

- засвоєння базових принципів і методів аналізу реінжинірингу бізнес-процесів, категоріально-понятійного апарату та головних закономірностей реінжинірингу бізнес-процесів;
- пізнання інструментарію реінжинірингу бізнес-процесів та способів його практичного застосування;
- оволодіння сучасними інформаційними технологіями реінжинірингу бізнес-процесів;
- засвоєння знань з організації та технології реінжинірингу бізнес-процесів;
- пізнання економіко-організаційного механізму реінжинірингу бізнес-процесів; формування здатності до самостійного вибору та застосування на практиці моделей реінжинірингу бізнес-процесів.

Результати навчання (компетентності).

Загальні компетентності:

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 7. Здатність до підприємницької діяльності

СК 8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

Результати навчання:

РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі

РН 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень

РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах

4. Структура навчальної дисципліни.

Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання

Назва змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи курсу						
Тема 1. Характеристика бізнес-процесів підприємства	8	2	2	4		2
Тема 2. Методи опису, збору інформації та моделювання бізнес-процесів.	10	2	2	6		4
Тема 3. Методологічні засади та головні складові реінжинірингу бізнес-процесів	10	2	2	6		4
Тема 4. Впровадження реінжинірингу бізнес-процесів, його засоби та інструменти	11	2	2	6	1	4
Тема 5. Методика проведення реінжинірингу бізнес-процесів.	13	2	2	8	1	6
Разом за змістовим модулем 1	52	10	10	30	2	20
Модульна контрольна робота № 1						30
Змістовий модуль 2. Особливості сучасного реінжинірингу						
Тема 6. Інформаційні технології у реінжинірингу бізнес-процесів	13	2	2	8	1	4
Тема 7. РБП – інноваційний напрям розвитку сучасного менеджменту	13	2	2	8	1	4
Тема 8. Автоматизація управління бізнес-процесами	13	2	2	8	1	4
Тема 9. Трудові функції персоналу при впровадженні реінжинірингу бізнес-процесів	13	2	2	8	1	2
Тема 10. Характеристика підприємства після реінжинірингу. Ефективність реінжинірингу.	16	2	2	10	2	6
Разом за змістовим модулем 2	68	10	10	42	6	20
Модульна контрольна робота № 2						30
Усього годин / Балів	120	20	20	72	8	100

5. Завдання для самостійного опрацювання.

Перелік питань та завдань для самостійної роботи

1. Визначення і сутність Бізнес-процесів
2. Зміст функціонального і процесного підходу управління.
3. Зміст і загальні властивості Бізнес-процесів.
4. Методи моделювання Бізнес-процесів.
5. Графічні способи формалізації Бізнес-процесів.
6. Цілі та принципи моделювання Бізнес-процесів.
7. Визначення та сутність реінжинірингу.
8. Сутність і принципи реінжинірингу.
9. Сучасні підходи поліпшення Бізнес-процесів (FAST, Бенчмаркінг та т.д.), їх переваги і недоліки.

10. Сутність ефективності реінжинірингу.
11. Визначення трудових функцій персоналу при впровадженні реінжинірингу бізнес процесів.
12. Етапи проведення реінжинірингу.
13. Поняття і зміст Зворотного реінжинірингу.
14. Сутність зовнішнього і внутрішнього моделювання.
15. Поняття і зміст Прямого реінжинірингу.
16. Сутність і етапи Прямого реінжинірингу.
17. Види моделей підприємства.
18. Особливості менеджменту персоналу при реінжинірингу.
19. Мета і завдання реінжинірингу.
20. ІТ Засоби проведення реінжинірингу.
21. Методи аналізу Бізнес-процесів.
22. Основні помилки при проведенні реінжинірингу.
23. Методика проведення реінжинірингу і моделювання Бізнес-процесів.
24. Основні проблеми і недоліки реінжинірингу.
25. Принципи визначення Бізнес-процесів для реінжинірингу.

IV. Політика оцінювання

При організації освітнього процесу у Волинському національному університеті імені Лесі Українки студенти та викладачі діють відповідно до: «Положення про організацію навчального процесу на першому (бакалаврському) та другому (магістерському) рівнях у Волинському національному університеті імені Лесі Українки» (посилання: https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/28Polozhennya_pro_org_anizatsiyu_navch._pr_otsesu_u_VNU_%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf); «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/11_Polozh_pro_otzin_Red_red.pdf).

Організація навчального процесу здійснюється на основі кредитно-модульної системи відповідно до вимог Болонського процесу із застосуванням модульно-рейтингової системи оцінювання успішності студентів. Рейтинг студента із засвоєння дисципліни визначається за 100-бальною шкалою. Він складається з рейтингу виконання форм роботи поточного контролю, для оцінювання якого призначається 40 балів, і рейтингу з виконання форм модульного контролю – 60 балів. Зараховуються бали, набрані при поточному опитуванні, самостійній роботі та бали підсумкового контролю. При цьому обов'язково враховується присутність студента на заняттях та його активність під час практичних занять.

Поточний контроль здійснюється у формі усного опитування під час проведення практичних занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем навчальної дисципліни та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи. Оцінки у національній шкалі («відмінно» – 5, «добре» – 4, «задовільно» – 3, «незадовільно» – 2), отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Рівень знань на практичних заняттях оцінюється: «відмінно» – студент дає вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді не менш ніж на 90% запитань, рішення завдань практичного заняття є правильними, демонструє знання підручників, посібників, проводить узагальнення і висновки, акуратно оформляє завдання, був присутній на лекціях, має конспект лекцій; «добре» – коли студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формулюванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді, був присутній на лекціях, має конспект лекцій; «задовільно» – коли студент дає правильну відповідь не менше ніж на 60% питань, або на всі запитання дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні

відповіді, допускає грубі помилки, які виправляє за допомогою викладача. При цьому враховується наявність конспекту за темою завдань та самостійність виконання завдань; «незадовільно» – коли студент дає правильну відповідь не менше ніж на 35% питань, або на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки. Має неповний конспект лекцій.

Модулі проводяться викладачем у вигляді письмової роботи або тестування. Під час вибору критеріїв оцінки засвоєння студентом матеріалу дисципліни враховано виконання завдань і засвоєння матеріалу в частині лекційних і практичних занять, а також виконання передбаченої самостійної роботи.

Усі види контролю (усне опитування, письмове опитування, модульне опитування, тестове опитування) тісно пов'язані та організуються так, щоб стимулювати ефективну самостійну роботу студентів і забезпечити об'єктивне оцінювання рівня їх знань.

Підсумкова (загальна оцінка) курсу навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове засвоєння матеріалу.

Політика викладача щодо студента

Студент зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку.

Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі студентами та викладачами, уважним і дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

Політика щодо академічної доброчесності

Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>).

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>).

Політика щодо дедлайнів та перекладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин.

V. Підсумковий контроль

Підсумковий контроль проводиться у формі іспиту та передбачає підсумкову оцінку у 100-бальній шкалі, як сума балів за поточний та модульний контроль знань. У випадку незадовільної підсумкової оцінки, або за бажанням підвищити рейтинг студент може покращити свій результат, виконавши певний вид робіт. Іспит проводиться в усній формі по завершенню вивчення навчальної дисципліни. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульних контрольних робіт і додаються бали, набрані на заліку.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою:

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна:

1. Апопій В. В., Серета С. А., Шутовська Н. О. Реінжиніринг бізнес-процесів: навч. посіб. для вивч. курсу та самост., індивід. роботи студ. ден. і заоч. форм навчання. Львів: Вид-во Львів. комерц. акад., 2013. 159 с.
2. Банщиків П. Г., Гордієнко В. М., Кизенко О. О. та ін. Управління бізнес-процесами підприємства. Комплексний тренінг: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2010. 283 с.
3. Васиньова Н. С. Реінжиніринг в системі публічного управління. *Теорія та практика управлінської діяльності в умовах соціокультурних трансформацій*: матеріали наук.-практ. конф. (24 квітня 2019 року, м. Старобільськ). Старобільськ : ДЗ «ЛІНУ імені Тараса Шевченка», 2019. 247 с.
4. Галич О. А., Копішинська О. П., Уткін Ю. В. Управління інформаційними зв'язками та бізнес-процесами: навч. посіб. Полтава: Фінарт, 2016. 243 с.
5. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів. Київ : Університет економіки та права «КРОК», 2017. 238 с.
6. Томашевський О. М., Цегелик Г.Г., Вітер М.Б., Дубук В.І. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів. Навчальний підручник. Центр навчальної літератури, 2012. 296 с.
7. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: [монографія]; Харківський національний економічний ун-т. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 240 с.

Додаткова:

1. Вміння бачити бізнес-процеси / Майк Ротер, Джон Шук. *Pubulum*, 2017. 132 с.
2. Business Process Modeling Language (BPML). URL : <http://xml.coverpages.org/bpml.html>.
3. Руководство по улучшению бизнес-процессов. Harvard Business School Press, коллектив авторов. М : Альпина Паблишер, 2018. 132 с.
4. Управление потоком работ. Rondo integrale de universale. URL: <http://www.russianenterprisesolutions.com/mana/01/051.html>.