

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**

**вибіркової навчальної дисципліни**

**РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ**

**підготовки магістра**

**спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**

**освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа**

Луцьк – 2020

**Силабус навчальної дисципліни «РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ»**  
підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241  
Готельно-ресторанна справа за освітньо-професійною програмою Готельно-  
ресторанна справа

**Розробник:** Громко Лілія Сергіївна, к.е.н., доц.

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри  
туризму та готельного господарства**

протокол № 1 від 28 серпня 2020 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л.В.

## I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
Модулів – 2		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 2		Семестр – 3
ІНДЗ: немає		Лекції – 18 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 28 год.
Тижневих годин: аудиторних – 2	Магістр	Самостійна робота – 66 год.
Мова навчання		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: залік
		Українська

## II. Інформація про викладача

**Викладач:** Громко Лілія Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент  
Контактна інформація викладача:

Телефон 0660793032

Електронна пошта: [hromko.lilia@eenu.edu.ua](mailto:hromko.lilia@eenu.edu.ua)

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

**Кафедра** – туризму та готельного господарства

**Факультет** – географічний

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

## III. Опис дисципліни

### 1. Анотація курсу.

Відповідно до основних тенденцій світового економічного розвитку, в нинішніх умовах значно посилюється значення бізнес процесів як одного із каталізаторів інституційних змін в функціональних, галузевих і регіональних територіальних сферах, які утворюють єдину економічну систему. Реформування економіки України, зміна механізмів господарювання вимагають ефективних методів дослідження бізнес процесів.

2. Постреквізити дисципліни. Вивчення дисципліни сприятиме кращому засвоєнню таких дисциплін, як: «Ринок туристичних послуг», «Державне і регіональне управління туризмом».

### 3. Мета і завдання навчальної дисципліни.

*Метою дисципліни є формування системи знань з розробки документації системи процесного управління, деталізації робочих процедур, розробки системи показників та здійснення моделювання та аналізу бізнес-процесу.*

*Завдання курсу:*

- оволодіти теоретичними знаннями та інструментарієм моделювання бізнес-процесів;
- набути вмінь постановки і самостійного розв'язання задач аналізу та оптимізації бізнес-процесу, деталізації робочих процедур, розробки системи показників процесного управління.

### 4. Результати навчання (компетентності):

*Загальні компетентності (ЗК):*

- ЗК 4. Здатність до аналізу, оцінки та синтезу нових ідей;
- ЗК 6. Здатність використовувати системний аналіз при розробці та вирішенні

питань.

*Спеціальні (фахові) компетентності (СК):*

- ФК 6. Здатність визначати основні вимоги до системи сервісних, організаційних, соціальних, управлінських, інфраструктурних, маркетингових, технологічних та економічних інновацій у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- ФК 10. Здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- ФК 11. Здатність застосовувати різні методи та інструментарій для прийняття науково обґрунтованих управлінських рішень, вміння ідентифікувати агентів стратегічних змін в організації та визначати шляхи подолання опору змінам з урахуванням розвитку галузі та впливу конкурентного середовища;
- ФК 13. Здатність оцінювати вплив факторів внутрішнього та зовнішнього середовища на функціонування підприємства для обґрунтування бізнес-проектів;
- ФК 14. Здатність розробляти та забезпечувати прийняття ефективних проектних рішень;
- ФК 15. Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку готельного і ресторанного бізнесу;
- ФК 16. Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових.

*Результати навчання (РН):*

- РН 1. Знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності в сфері гостинності;
- РН 3. Здатність використовувати інноваційні методи і технології в сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- РН 6. Здатність здійснювати управління підприємством індустрії гостинності;
- РН 10. Здатність визначати основні вимоги до побудови системи організаційних, соціальних, інфраструктурних, технологічних та економічних інновацій в готельно-ресторанному бізнесі;
- РН 11. Здатність розв'язувати науково-прикладні проблеми в сфері гостинності;
- РН 16. Діяти у полікультурному середовищі;
- РН 19. Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень;
- РН 20. Приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та методів прогнозування;
- РН 21. Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінювання стратегічного розвитку команди, формування ефективної кадрової політики.

## 5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю. Бали
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи курсу</b>						
<b>Тема 1.</b> Характеристика бізнес-процесів підприємства.	11	2	2	1	6	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
<b>Тема 2.</b> Методологічні засади реінжинірингу бізнес-процесів	13	2	2	1	8	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
<b>Тема 3.</b> Методи збору інформації при описі бізнес-процесів.	13	2	4	1	6	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
<b>Тема 4.</b> Бізнес моделювання на підприємстві.	15	2	4	1	8	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
<b>Тема 5.</b> Оптимізація бізнес-процесів підприємства.	13	2	4	1	6	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 1	65	10	16	5	34	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
<b>Змістовий модуль 2. Особливості сучасного реінжинірингу бізнес-процесів</b>						
<b>Тема 6.</b> Інформаційні технології у реінжинірингу бізнес-процесів	13	2	3	-	8	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
<b>Тема 7.</b> Розробка регламенту бізнес-процесу.	14	2	3	1	8	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
<b>Тема 8.</b> Система збалансованих показників – BSC (Balanced Scorecard).	14	2	3	1	8	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
<b>Тема 9.</b> Автоматизація управління бізнес-процесами.	14	2	3	1	8	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 2	55	8	12	3	32	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
<b>Усього годин</b>	120	18	28	8	66	Максимальна оцінка 100 балів.

## 6. Завдання для самостійного опрацювання.

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Тема 1. Характеристика бізнес-процесів підприємства.	6
2	Тема 2. Методологічні засади реінжинірингу бізнес-процесів	8
3	Тема 3. Методи збору інформації при описі бізнес-процесів.	6
4	Тема 4. Бізнес моделювання на підприємстві.	8
5	Тема 5. Оптимізація бізнес-процесів підприємства.	6
6	Тема 6. Інформаційні технології у реінжинірингу бізнес-процесів	8
7	Тема 7. Розробка регламенту бізнес-процесу.	8
8	Тема 8. Система збалансованих показників – BSC (Balanced Scorecard).	8
9	Тема 9. Автоматизація управління бізнес-процесами.	8
	<b>Разом</b>	<b>66</b>

#### IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання студентом практичних робіт; оцінка за виконання самостійної роботи.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

*Політика щодо академічної доброчесності.* Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені.

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

*Політика щодо дедлайнів та перескладання.* Терміни здачі практичних робіт, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни «Управління персоналом» узгоджується з політикою ЗВО.

#### V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є залік.

Якщо студент успішно виконав усі запропоновані викладачем завдання й отримав остаточну оцінку не менше, ніж 60 балів, підсумкову оцінку він отримує без складання заліку. Така оцінка виставляється в день проведення заліку за умови обов'язкової присутності студента.

Якщо студент отримав остаточну оцінку нижчу за 60 балів, підсумкова оцінка визначається як сума балів, отриманих за поточний контроль (максимум 40 балів) та залікової оцінки (максимум 60 балів).

Залікова оцінка визначається за результатами виконання залікових завдань, які вміщують 30 тестових та 2 практичні завдання.

#### VI. Шкала оцінювання

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. Арєф'єва О.В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентноспроможність: [монографія] Європейський ун-т. – К.: Вид. Європейського ун-ту, 2009. – 96с
2. 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 «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2019. 247 с.
3. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів. К.: Університет економіки та права «КРОК», 2017. 238 с.
4. Томашевський О.М., Цегелик Г.Г., Вітер М.Б., Дубок В.І. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів. Навчальний підручник. Центр навчальної літератури, 2012. 296 с.
5. Хаммер М., Дж. Чампи. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе. Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2011. 287 с.
6. 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. Rabulum, 2017. 132 с
2. Руководство по улучшению бизнес-процессов. Harvard Business School Press, коллектив авторов. Москва: Альпина Паблишер, 2018. 132 с.

### *Інтернет-ресурси*

1. Business Process Modeling Language (BPML). URL : <http://xml.coverpages.org/bpml.html>.
2. Управление потоком работ. Rondo integrale de universale. URL: <http://www.russianenterprisesolutions.com/mana/01/051.html>.