



**СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ**  
**«УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ СУБ'ЄКТІВ**  
**ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»**

Ступінь вищої освіти – Магістр  
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»  
Рік навчання – 1, семестр - 2  
Форма навчання денна  
Кількість кредитів ЄКТС 4  
Мова викладання українська  
д.е.н., професор Левицька Інна Ванадіївна

Лектор дисципліни

Контактна інформація  
лектора (e-mail)  
Сторінка дисципліни в  
Elearn

професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму  
[inna\\_levytska@ukr.net](mailto:inna_levytska@ukr.net) [ilevytska@nubip.edu.ua](mailto:ilevytska@nubip.edu.ua)

### ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності» є однією із дисциплін обов'язкової компоненти освітньої програми підготовки магістрів і сприяє задоволенню освітніх інтересів майбутніх фахівців й розвитку компетенцій, що полягають в оволодінні змістом головних термінів і теорією процесного підходу в управлінні туристичною організацією, навичками формулювання, моделювання і документованого опису бізнес-процесів, застосування методики їх вимірювання, оцінки і регламентування в умовах конкретних виробничих ситуацій. Завдання даної дисципліни є: ознайомити студентів з методологіями і стандартами управління бізнес-процесами в туристичному бізнесі; ознайомити студентів з інструментами і методами в управлінні бізнес-процесами з використанням методології IDEF0; навчити студентів описувати бізнес-процес з використанням стандартів ISO 9001; навчити студентів вибирати й застосовувати відповідні інструменти і методи в процесах оцінювання бізнес-процесів; навчити студентів використовувати стандарт ISO 9001 у розробці моделей управління на принципах процесного менеджменту.

**Компетентності ОП:**

*Інтегральна компетентність:* Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на представлення його на міжнародному рівні

*Загальні компетентності (ЗК)*

ЗК1 Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2 Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК4 Здатність розробляти проекти та управляти ними.

ЗК6 Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК7 Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)*

СК2 Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

СК4 Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК5 Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК6 Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7 Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

**Програмні результати навчання (ПРН) ОП:**

ПРН6 Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

ПРН8 Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

ПРН9 Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

## СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
<b>Модуль 1. Теоретичні засади управління бізнес-процесами в туристичному бізнесі</b>				
Тема 1. Загальні принципи управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	Знати класифікацію підприємств. Функції управління підприємством. Система управління підприємством. Складові системи управління підприємством. Об'єкти управління. Органи управління суб'єктами туристичної діяльності. Інформаційна система суб'єктів туристичної діяльності. Принципи управління підприємством. Критерії якості управління організацією	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	20
Тема 2. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	Знати характеристику процесу та моніторингу його показників. Задачі і етапи контролю процесів. Види контролю. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний. Технічний контроль та методи його здійснення: статистичний, візуально-вимірювальний, вимірювальний. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів	Виконання ситуаційних та практичних завдань, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	20
Тема 3. Бізнес-процеси суб'єктів туристичної діяльності сутність та класифікація	2/2/9	Знати відмінності управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності. Визначити особливості сутності та класифікації бізнес-процесів туристичних підприємств	Виконання ситуаційних та практичних завдань, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	20
Тема 4. Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	Знати основні інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності. Переваги застосування інтернет-технологій у маркетингу підприємств гостинності. Організація веб-сайту суб'єктів туристичної діяльності. Процес реалізації туристичного продукту через он-лайн продаж	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
Тема 5. Формування	2/2/9	Володіти новітніми технологіями,	Тестування	20

інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності		що дозволяють упорядкувати процес функціонування, зменшити час на обробку інформації та підвищити рівень ефективності управлінських рішень.	(в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	
<i>Разом за модулем 1</i>	<i>8/8/45</i>			<i>100</i>
<b>Модуль 2. Моделювання бізнес-процесів підприємств гостинності</b>				
Тема 6. Особливості управління та моделювання бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	Знати основний перелік та послідовність реалізації основних бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Система ARIS. Структуризація бізнес-процесу «Реалізація туристичного продукту»	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	20
Тема 7. Методика оцінювання ефективності бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	1/1/9	Знати схему ефективного функціонування бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Етапи оцінювання ефективності бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
Тема 8. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємств суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	Володіти практичним інструментарієм застосування реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності. Радикальний метод, спрямований на докорінне реформування діяльності підприємства. Світовий досвід практичного втілення такої парадигми управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності свідчить про залежність ефективності реінжинірингу бізнес-процесів від інноваційності та агресивності структурних змін у діяльності підприємства.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	20
Тема 9. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	Ефективність управління бізнес-процесами суб'єктів туристичної діяльності Раціональна організація та забезпечення оптимального рівня продуктивності. Орієнтація підприємства на підтримання високого рівня реалізації бізнес-	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні	20

діяльності		процесів, що дозволяє підвищувати конкурентоспроможність та забезпечувати конкурентні позиції на ринку туристичних послуг та основних і додаткових послуг, які надають готелі та заклади ресторанного господарства.	завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	
Тема 10. Проектування бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності	2/2/9	Знати класифікацію проектів та їх життєві цикли. Вміти визначати цілі та стратегії проекту, а також ризики проекту. Знати сутність технології побудови «будинку якості» та функціонально-фізичного аналізу. Задачі аналізу та контролю якості проекту. Методи проектування та розробки. Оцінка результатів проекту.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання	20
Разом за модулем 2	8/6/45			100
Разом за семестр	16/14/90			70
Екзамен				30
Всього за курс				100

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<b>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</b>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<b>Політика щодо академічної доброчесності:</b>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<b>Політика щодо відвідування:</b>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

## ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Рекомендовані джерела інформації

#### – основна:

1. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шеєнкова. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 264 с.
2. Ареф'єва, О. В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентноспроможність [Текст] : [монографія] / О. В. Ареф'єва, Т. В. Луцька; Європейський ун-т. –К. : Вид. Європейського ун-ту, 2009. – 96 с.
3. Гелей Л. О. Управління бізнес-процесами підприємств роздрібною торгівлі [Текст] : автореф. дис. канд. екон. наук : 08.00.04 / Гелей Людмила Олегівна ; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. комерц. акад. –Львів, 2014. – 21 с.
4. Лепейко Т. І. Реінжиніринг бізнес-процесів : навч. посібн. у схемах і таблицях / Т. І. Лепейко, А. В. Котлик. –Х. : Вид. ХНЕУ, 2009. – 80 с.
5. Полінкевич О. М. Управління бізнес-процесами в системі інноваційного розвитку підприємств [Текст] : автореф. дис. д-ра екон. наук : 08.00.04 / Полінкевич Оксана Миколаївна ; Хмельниц. нац. ун-т. –Хмельницький, 2015. – 40 с.
6. Ситник Г. Класифікація бізнес-процесів підприємства торгівлі на основі процесного підходу / Г. Ситник // Аналітично-інформаційний журнал "Схід". –2012. № 5 (119). – С. 54-61.
7. Степанова Н. І. Реінжиніринг бізнес-процесів як інструмент покращення економічного стану підприємств / Н. І. Степанова // Управління розвитком. –2013. – №20. – С. 22-243.
8. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : монографія / Л. Г.Шемаєва, К. С. Безгін, К. Г. Наумік, В. В. Ушкальов. –Х. : ХНЕУ, 2009. – 239 с.
9. Чалий С. Ф. Автоматизоване управління бізнес-процесами (моделі, методи і технології) [Текст] : автореф. дис... д-ра техн. наук: 05.13.06 / Чалий Сергій Федорович ; Харківський національний ун-т радіоелектроніки. –Х., 2007. – 32 с.

#### *Інтернет-ресурси:*

19. Бізнес-процеси та документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>
20. Комплексне управління бізнес-процесами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kubp.com.ua>.

