

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

СИЛАБУС

нормативно освітнього компонента

РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

підготовки	Магістр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «РЕІНЖІНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ»
підготовки магістрів, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності
241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою
Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Тищук І. В., доцент кафедри туризму та готельного
господарства, кандидат економічних наук.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїна О.В.

**Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри
туризму та готельного господарства
протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.**

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

1. Опис освітнього компонента

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування	Нормативний
Кількість годин/кредитів 120/4	Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна- справа Освітньо- професійна програма:	Рік навчання – 1
ІНДЗ: немає	Готельно-ресторанна справа Освітній рівень: другий (магістерський)	Семестр – 1
Мова навчання		Лекції – 18 год.
		Практичні – 26 год.
		Самостійна робота – 68 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: екзамен
		Українська

2. Інформація про викладача

Викладач: Тищук Інна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства

Контактна інформація викладача: 0958250867

Електронна пошта: innatv78@gmail.com

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

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

3. Опис освітнього компонента

3.1. Анотація освітнього компонента. В ринкових умовах, де постійні лише зміни, існує гостра постійна необхідність в нових інструментах і методах, які здатні допомогти підприємствам стати більш ефективними.

Постійно зростаюча конкуренція ініціює потребу суб'єктів ринку наздогнати інших і стати першими поки не пізно, а для цього потрібні механізми, які можуть спростити дуже складні речі. Як видно з досвіду, найбільш успішними є ті зміни, які відбуваються в критичні моменти, тобто чим більша реальна небезпека кризи чи банкрутства, тим більша ймовірність успіху, оскільки в останньому випадку стимулюється ініціатива та активне впровадження змін на підприємстві, створення абсолютно нових та більше ефективних бізнес-процесів.

Саме завдяки реінжинірингу бізнес-процесів суб'єкти господарювання можуть перемогти в сучасних умовах боротьби не лише з конкурентами, а й з кризовими явищами, які все частіше мають місце в сучасних умовах. Реінжиніринг бізнес-процесів визнається найбільш радикальним управлінським підходом, і в той же час він може використовуватись як в умовах кризи, так і в умовах успішної діяльності, щоб надати конкурентні переваги.

3.2. Пререквізити і постреквізити освітнього компонента.

Пререквізити: «Менеджмент ГРГ», «Маркетинг ГРГ», «Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства».

Постревізити: «Стратегічний менеджмент і маркетинг», «Управління проєктами в готельному і ресторанному господарстві».

3.3. Мета і завдання освітнього компонента.

Мета – формування системи теоретичних знань і прикладних умінь та навичок щодо використання принципів, методів й інструментів управління реінжинірингу бізнес процесами підприємства.

Основне завдання – висвітлення теоретичних основ з питань методології управління бізнес-процесами підприємств як виробничої, так і невиробничої сфер, формування цілісного уявлення про сутність процесного підходу до управління підприємством, його особливості, а також категорійний апарат, формування практичних навичок ідентифікації і моделювання реінжинірингу бізнес процесів підприємства, формування навичок щодо інформаційного супроводження проєктів впровадження реінжинірингу бізнес процесів на підприємстві, формування системи знань і практичних навичок щодо вимірювання результатів виконання бізнес процесів та їх аналізу.

3.4. Результати навчання (компетентності).

У результаті вивчення дисципліни студенти мають здобути наступні практичні навички та уміння:

Загальні компетентності:

ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК 4. 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 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

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 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 8. Ініціювати, розробляти та управляти проєктами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

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

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Характеристика бізнес-процесів підприємства. Моделювання бізнес процесів, технологія та інструменти.	15	2	4	8	1	ДС / 4
Тема 2. Методи збору інформації при моделюванні бізнес-процесів. Правила та рекомендації щодо опису бізнес-процесів.	14	2	2	8	2	Р / 4
Тема 3. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємства.	11	2	2	6	1	ДС / 4
Модульна контрольна робота №1						Т / 20
Разом за змістовим модулем 1	40	6	8	22	4	32
Змістовий модуль 2.						
Тема 4. Сутність, цілі і види реінжинірингу бізнес-процесів.	13	2	2	8	1	ДС / 4
Тема 5. Принципи реінжинірингу бізнес-процесів та ключові фактори успіху. Учасники реінжинірингової діяльності.	14	2	4	8		Р / 4
Тема 6. Етапи реінжинірингу.	13	2	4	6	1	ДС / 4
Модульна контрольна робота №2						Т / 20
Разом за змістовим модулем 2	40	6	10	22	2	32
Змістовий модуль 3.						
Тема 7. Методи аналізу стану перебігу бізнес-процесів: аналіз та ключові показники.	12	2	2	8		ДС / 6
Тема 8. Сучасні інформаційні технології у реінжинірингу бізнес процесів.	15	2	4	8	1	ДС / 6
Тема 9. Вплив діджиталізації на бізнес-процеси підприємства.	13	2	2	8	1	ТР / 4
Модульна контрольна робота №3						Т / 20
Разом за змістовим модулем 3	40	6	8	24	2	36
Види підсумкових робіт						Бал
Модульна контрольна робота						МКР/60
Всього годин/Балів	120	18	26	68	8	100

* Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Тема 1. Характеристика бізнес-процесів підприємства. Моделювання бізнес процесів, технологія та інструменти.	8
2.	Тема 2. Методи збору інформації при моделюванні бізнес-процесів. Правила та рекомендації щодо опису бізнес-процесів.	8
3.	Тема 3. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємства.	8
4.	Тема 4. Сутність, цілі і види реінжинірингу бізнес-процесів.	8
5.	Тема 5. Принципи реінжинірингу бізнес-процесів та ключові фактори успіху. Учасники реінжинірингової діяльності.	8
6.	Тема 6. Етапи реінжинірингу.	6
7.	Тема 7. Методи аналізу стану перебігу бізнес-процесів: аналіз та ключові показники.	8
8.	Тема 8. Сучасні інформаційні технології у реінжинірингу бізнес процесів.	8
9.	Тема 9. Вплив діджиталізації на бізнес процеси підприємства.	6
	Разом	68

6. Політика оцінювання

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2022-07/Polozh_pro_otzin_%D1%80%D0%B5%D0%B4%2B%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Політика викладача щодо здобувача освіти.

Студент зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента. При вивченні освітнього компонента необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем освітнього компонента. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: активно працювати на практичних заняттях (брати участь в обговоренні дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

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, використані 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: <http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>).

Політика щодо дедлайнів та перескладання.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перескладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти.

Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf).

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01 грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання.

7. Підсумковий контроль

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

8. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	FX	Необхідне перескладання

9. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна:

1. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів. К.: Університет економіки та права «КРОК», 2017. 238 с.
2. Драбовський А.Г., Іванюта П.В., Петренко М.І. Реінжиніринг бізнес процесів як напрям успішного розвитку діяльності підприємств. Економіка харчової промисловості. 2018. Випуск 2. Том10. С.50-59.
3. Моделювання та реінжиніринг бізнес-процесів: підручн. С.В. Козир, В.В. Слесарев, С.А. Ус, Т.В. Хом'як; М-во освіти і науки України; Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро: НТУ «ДП», 2022. 163 с.
4. Ольшанський О.В. Особливості управління бізнес-процесами підприємств торгівлі та методи їх удосконалення. Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Ужгород : Гельветика, 2018. Вип. 22, № Ч.3. С. 22–26.
5. Ус С.А. Моделі й методи прийняття рішень: навч. посіб. / С. А. Ус, Л. С. Коряшкіна; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». 2-ге вид. випр. Дніпро : НТУ «ДП», 2018. 302 с.

Додаткова:

1. 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.
2. Д'яконова, А., Трішин, Ф., & Коротич, О. (2021). Реінжиніринг бізнес-процесів як сучасний інструмент успішного розвитку ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*, (29). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-28>
3. Дубель М.В. Моделювання бізнес-процесу діяльності сервісу цифрової дистрибуції Netflix. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство, 2022. № 42. С. 159–166. URL: http://visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/42_2022ua/30.pdf. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-42-28>.
4. Дубель М.В., Орехова Т.В. Вплив процесу діджиталізації на розвиток електронної комерції в Україні. *Економіка і організація управління*, 2018. № 3. С. 81- 89. URL: <http://jeou.donnu.edu.ua/article/view/6571>. DOI: <https://doi.org/10.31558/2307-2318.2018.4.2>.
5. Коваленко, Н., & Манжула, В. (2021). Реінжиніринг бізнес-процесів як інструмент розвитку підприємства. *Економіка та суспільство*, (33). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-84>

6. Світлична, В., & Александрова, С. (2022). Реінжиніринг бізнес-процесів Ногеса: аспекти організаційного забезпечення. *Економіка та суспільство*, (41). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-24>
7. Тищук І. В., Сидорук С.В., Поліщук Л.М. Смарт-спеціалізація готельних послуг. *Науково-практичний збірник «Географія та туризм»*. Київ. 2019. № 47. С. 320–325. Режим доступу: http://www.geolgt.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=297&Itemid=84&lang=uk
8. Тищук І.В. Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. IV Міжнародна науково-практична конференція *«Інтеграція бізнес-структур: стратегії та технології»*. Тбілісі. Грузія, 2020. С.71-76
9. Тищук І.В. Сучасний стан розвитку готельного господарства Волинського регіону. Матеріали XXVIII Міжнародна науково-практична конференція *«Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я. MICROCAD-2020»*. Харків, 2020. С. 75-78.
10. Хорошун, В. (2023). Інформаційна модель реінжинірингу бізнес-процесів в системі управління персоналом промислового підприємства. *Економіка та суспільство*, (47). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-71>