

СИЛАБУС

навчальної дисципліни «РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ»

Спеціальність	241 ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Статус навчальної дисципліни	вибіркова
Код навчальної дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми	ВК 2.1
Семестр вивчення	10-й семестр
Кількість кредитів ЄКТС / годин	5 / 150
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 32 год.
	Практичні, семінарські заняття – 16 год.
	Самостійна робота – 102 год.
Вид індивідуального завдання	Інформативний реферат, електронна презентація доповіді
Форма підсумкового контролю	екзамен
Кафедра (назва, № кабінету, контактний телефон, e-mail)	Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму
Викладач /і:	Подолян Яна Віталіївна, к. пол. н., доцент
Контактна інформація викладача/ів:	E-mail: yana78p@ukr.net тел. 0973264689
Дні занять	Згідно з розкладом
Консультації	Очні консультації: згідно з графіком Дистанційні: електронна пошта, групи у Вайбері, Телеграмі

Анотація навчальної дисципліни:

Сучасна теорія і практика управління підприємствами вимагає кардинальних змін, що зумовлено глобалізацією світової економіки, підвищенням динамічності ринкового середовища і посиленням конкуренції. Причини необхідності появи нових підходів до управління пов'язані зі змінами в самому бізнесі: усе більшого значення для ефективності діяльності підприємства набуває використання інновацій, знань, втілених в інтелектуальному продукті; жорсткість конкуренції приводить до активізації пошуку новітніх методів управління підприємствами. Таким чином, глобалізація економіки та конкуренція на внутрішньому і світовому ринках приводить до необхідності використання технологій отримання конкурентних переваг. Безперервні зміни в технологіях, ринках збуту та потреби клієнтів безпосередньо впливають на діяльність господарюючих суб'єктів і їх результати. Одним із найбільш ефективних інструментів управління змінами є процесний підхід, або управління на основі реінжинірингу бізнес-процесів підприємства.

Мета навчальної дисципліни:

набуття студентами сучасних теоретичних знань щодо реінжинірингу бізнес-процесів, методики його здійснення, ролі інформаційних технологій у процесі реінжинірингу, набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування різних підходів до реінжинірингу бізнес-процесів, підготовка висококваліфікованого спеціаліста, який буде спроможним забезпечити високий рівень ефективності та конкурентоспроможності підприємств в умовах ринкової економіки.

Мета орієнтована на формування у студентів таких компетентностей:

ЗК 4. Здатність до аналізу і синтезу соціально-значущих проблем та процесів.

ЗК 8. Здатність формувати нові ідеї (креативність).

ФК 7. Здатність до обґрунтування і прийняття управлінських рішень в трансформаційних умовах невизначеності та ризику, оцінювання їх ефективності.

ФК 12. Здатність приймати стратегічні рішення та розробляти схему їх виконання та реалізовувати функціональні стратегії підприємств готельно-ресторанного комплексу

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Уміти вирішувати стратегічні проблеми у сфері гостинності

ПРН 3. Уміти реалізовувати проекти, приймати рішення у складних умовах, що потребують застосування нових підходів та прогнозування.

ПРН 8. Уміти проводити дослідження, спрямовані на визначення інноваційного потенціалу підприємств готельно-ресторанного бізнесу та оцінювання економічної ефективності впровадження інновацій.

Очікувані результати, досягнення яких забезпечує навчальна дисципліна:

Розуміти концептуальні засади застосування технології реінжинірингу бізнес-процесів під час реорганізації діяльності підприємства, що потребують зміни організаційної структури на основі впровадження інтегрованих корпоративних інформаційних систем.

Визначити проблеми в управлінні підприємствами та здійснювати побудову нових бізнес-моделей.

Називати раціональні підходи щодо управління бізнес-процесами підприємств.

Засвоїти методи реінжинірингу бізнес-процесів на основі інформаційних технологій.

Обирати залежно від категорії змін бізнес-процесів підприємства найбільш відповідні способи впливу на них нових інформаційних технологій.

Застосовувати новий інструментарій автоматизації управління бізнес-процесами підприємства.

Здійснювати автоматизацію бізнес-процесів як ключового фактору забезпечення конкурентоспроможності підприємств.

Використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонально-вартісного й імітаційного моделювання бізнес-процесів і формування рішень щодо їх реорганізації.

Здійснювати реінжиніринг бізнес-процесів на основі глобальних мережевих технологій.

Зміст навчальної дисципліни:

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні засади реінжинірингу бізнес-процесів

Тема 1 Методологічні засади реінжинірингу бізнес-процесів

Загальна характеристика основних понять реінжинірингу бізнес-процесів. Дефініція бізнес-процесу. Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Структура бізнес-процесів підприємства. Основні концепції покращення бізнес-процесів.

Типи організаційних структур та форм організацій, які орієнтовані на управління бізнес-процесами. Особливості їх побудови залежно від типу організації бізнес-процесів.

Критерії ефективності організації бізнес-процесів: хімізація термінів і витрат реалізації

бізнес-процесів; гнучкості організації з урахуванням динамічності змін потреб ринку.

Основні підходи до реінжинірингу бізнес-процесів. Причини виникнення реінжинірингу бізнес-процесів. Методологія та принципи реінжинірингу бізнес-процесів. Основні підходи побудови нової бізнес-моделі підприємства: розроблення якісно нової бізнес-моделі підприємства; побудова бізнес-моделі на основі рішень; детальний аналіз існуючого стану та подальша побудова моделі бізнес-процесів. Моделювання бізнесу та CASE – технології. Інструментальні засоби моделювання бізнес-процесів та їх експертна оцінка.

Тема 2. Технологія та методи реінжинірингу бізнес-процесів

Етапи реінжинірингу бізнес-процесів організації готельно-ресторанної справи: визначення проблеми, виділення базових бізнес-процесів; дослідження існуючої організації бізнес-процесів – зворотний інжиніринг; проектування нових бізнес-процесів – прямий інжиніринг; реалізація (розроблення нової організаційної структури та інформаційної системи) та впровадження (навчання персоналу, налагодження й дослідна експлуатація інформаційної системи та її дороблення).

Методи проведення реінжинірингу бізнес-процесів: побудова збалансованої системи показників для визначення цільових характеристик; збирання інформації від експертів; моделювання бізнес-процесів; обговорення проекту методом «мозкового штурму»; використання CASE – технологій для розроблення інформаційних систем і підготовки документації проекту; навчання персоналу.

Змістовий модуль 2. Технології управління

Тема 3. Інформаційні системи управління підприємствами

Технологія управління інформаційною системою підприємств. Класифікація інформаційних систем. Вимоги до інформаційних систем: достатність, достовірність, цілісність, захист інформації, актуальність, надійність. Вплив системи управління на бізнес-процеси підприємства. Розвиток організаційної моделі управління підприємством. Сучасні підходи до побудови корпоративної інформаційної системи.

Основні фактори ризику при впровадженні інформаційних систем різних класів. Критерії вибору та ефект від впровадження інформаційних систем різних класів. Автоматизовані системи управління підприємством. Особливості автоматизованої системи управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 4. Інформаційні технології у реінжинірингу бізнес-процесів

Роль інформаційних технологій у реінжинірингу бізнес-процесів. Методи реінжинірингу бізнес-процесів із застосуванням інформаційних технологій. Категорії змін бізнес-процесів підприємства, які забезпечують використання інформаційних технологій. Способи впливу нових інформаційних технологій на зміни бізнес-процесів: електронний обмін даними; експертні системи; мережі; системи підтримання прийняття рішень. Етапи впровадження інформаційних технологій у процесі реінжинірингу бізнес-процесів. Інформаційні проекти у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Об'єктно-орієнтоване моделювання бізнес-процесів на основі інформаційних технологій.

Тема 5. Автоматизація управління бізнес-процесами

Автоматизація управління бізнес-процесами підприємства. Автоматизація бізнес-процесів як ключовий фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Програмні комплекти автоматизації бізнес-процесів, які здійснюють на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Комплексна система автоматизації управління підприємствами готельно-ресторанної справи. Етапи створення комплексної автоматизованої системи управління.

Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів на основі глобальних мережевих технологій

Електронний бізнес. Особливості розвитку електронного бізнесу в готельно-ресторанному бізнесі. Основні поняття та моделі електронного бізнесу. Категорії електронного бізнесу за типом взаємодіючих суб'єктів: бізнес-бізнес2 бізнес-споживач2 споживач-споживач2 бізнес-адміністрація. Стратегії електронного бізнесу. Види електронного бізнесу: електронний маркетинг, електронна комерція, електронна торгівля. Форми присутності підприємства в мережі Інтернет. Класифікація моделей електронної комерції. Інтерактивний маркетинг та реклама.

СМ-технології та інтелектуальний аналіз даних в управлінні маркетингом. Характеристика концепції ринкової орієнтації підприємства. Інформаційно-аналітичні системи підтримки маркетингових рішень. Маркетингова інформаційно-аналітична система управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Інтелектуальний пошук в мережі Інтернет. Концепції інтелектуального пошуку.

Методи викладання, навчання:

Проблемні лекції.

Семінарські заняття: публічне обговорення питань тем курсу, навчальні дискусії.

Виконання індивідуального навчально-дослідні завдання (ІНДЗ): інформативний реферат, електронна презентація на обрану тему наукової доповіді.

Форми контролю успішності навчання:

Контрольні заходи з перевірки успішності засвоєння навчального матеріалу з дисципліни включають: поточний контроль, виконання індивідуальних навчально-дослідних занять (ІНДЗ), підсумковий контроль.

Поточний контроль має на меті перевірку виконання завдань як аудиторної, так і самостійної роботи студентів та може проводитися в таких формах:

- перевірка підготовлених виступів, доповідей з тематики семінарських занять;
- усне опитування або письмовий експрес-контроль на аудиторних заняттях;
- перевірка виконання завдань СРС.

Контроль виконання *ІНДЗ* здійснюється у формі перевірки і захисту виконання інформативного реферату, наукової доповіді на обрану тему з електронною презентацією.

Формою *підсумкового контролю* з навчальної дисципліни «Реінжиніринг бізнес-процесів» є *екзамен*.

Семестровий екзамен – вид підсумкового контролю засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр, що проводиться в період екзаменаційної сесії.

Форма проведення семестрового екзамену – електронне тестування. При проведенні *підсумкового контролю* у формі електронного тестування використовується набір тестових завдань, які містяться в бібліотеці електронних курсів системи дистанційного навчання СУРА для перевірки знань студентів.

Рекомендована література:

Основна:

1. Гуцало А.В. Економіко-управлінський реінжиніринг бізнес-процесів підприємства. Київ, 2017. 222 с.
2. Драбовський А. Г., Іванюта П., Петренко М.. Реінжиніринг бізнес-процесів як напрям успішного розвитку діяльності підприємств. Економіка харчової промисловості. 2018. Випуск 2. Том10. С.50-59.
3. Данченко О. Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів. Київ : Університет економіки та права «Крок», 2017. 238 с.
4. Єфременко Т. М., Краснокутська Ю. В. Реінжиніринг бізнес-процесів : конспект лекцій для

студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «магістр» за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 100 с.

5. Лепейко Т. І., Котлик А. В. Реінжиніринг бізнес-процесів: Навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків: Вид. ХНЕУ, 2016. 80 с.

6. Нетепчук В. В. Реінжиніринг бізнес-процесів : навчальний посібник. Рівне : НУВГП, 2014. 158 с.

7. 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.

8. Пістунов І. М. Моделювання бізнес процесів: навчальний посібник. Донецьк : НТУ «ДП», 2021. 130 с.

9. Пономаренко В. С., Мінухін С. В., Знахур С. В. Теорія та практика моделювання бізнес-процесів : монографія. Харків : Вид. ХНЕУ, 2013. 244 с.

10. Реінжиніринг бізнес-процесів : навчальний посібник для здобувачів ступеня магістра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Бізнес-адміністрування» / О. М. Олійник, С. В. Маркова, О. О. Головань, А. С. Чкан. Запоріжжя: ЗНУ, 2017. 72 с.

11. Чернобай, Л. І., Дума О. І. Бізнес-процеси підприємства: класифікація та структурно-ієрархічна модель // .Економічний аналіз: зб. наук. Праць. 2015. Том 22. № 2. С. 171-182.

Додаткова:

12. Бобровська Н. В. Управління бізнес-процесами підприємств аграрного сектора: пріоритетні напрями. Обліково-аналітичне забезпечення інноваційного розвитку економіки : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, 14-15 березня 2018 року. Львів: ЛНАУ, 2018. С. 373-375.

13. 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.

14. Демиденко В.В. Управління бізнес-процесами як складова процесного підходу до управління підприємством. URL:<http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4517> (дата звернення до ресурсу 17.11.2020 року)

15. Іпполітова І. Я. Ефективність здійснення реінжинірингу бізнес-процесів на підприємстві. Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. №13. С.264- 270.

16. Коцко Т. А., Шеховцова І. А. Реінжиніринг бізнес-процесів як технологія антикризового управління підприємствами паливно-енергетичного комплексу // Економіка та суспільство. 2017. №9. С. 466-472.

17. Комеліна О. В., Степаненко Є. Реінжиніринг в управлінні сталим розвитком (мікро- та макрорівні) // Всеукраїн. наук.-практ. інтернет конф., Харків 7–8 квітня 2017 р. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2017. 330 с. С. 87.

Система оцінювання результатів навчання:

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Підсумковий бал з навчальної дисципліни є сумою балів, одержаних за поточний, підсумковий контроль (екзамен) та виконання індивідуального завдання.

Схема розподілу балів:

50 балів (поточний контроль)	10 балів (контроль виконання індивідуального завдання)	40 балів (підсумковий контроль - екзамен)
---------------------------------	--	---

Мінімальний пороговий рівень з кожного виду контролю:

30 балів (поточний контроль)	5 балів (контроль виконання індивідуального завдання)	25 балів (підсумковий контроль - екзамен)
---------------------------------	---	---

Накопичування балів з навчальної дисципліни під час *поточного* контролю відбувається під час оцінювання таких видів робіт:

- 1) Доповіді, виступи, участь в дискусіях і обговоренні на семінарських заняттях;
- 2) Усне опитування;
- 3) Письмові роботи з засвоєння тем курсу;
- 4) Виконання завдань СРС.

Кожний вид поточної навчальної роботи студента оцінюється за 5-бальною шкалою.

Загальна семестрова оцінка за 100-бальною шкалою переводиться у національну шкалу відповідно до таблиці:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи)	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерії і порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів під час усіх видів контролю здійснюється відповідно до затверджено в університеті «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень з навчальних дисциплін здобувачів вищої освіти» (URL : <https://www.suem.edu.ua/normatyvni-dokumeny>).

Політика курсу:

Політика дотримання академічної доброчесності

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування.

За порушення академічної доброчесності студенти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.

Комунікаційна політика

Студенти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком студента є перегляд новин на Телеграм-каналі.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком студента є робота з дистанційним курсом «Реінжиніринг бізнес-процесів».

Політика щодо пропусків занять

Студенти мають відвідувати лекційні й практичні (семінарські) заняття. Відсутність студента на занятті може бути виправдана поважною причиною. Поважними причинами відсутності вважаються: хвороба, участь у Всеукраїнській студентській олімпіаді, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт чи будь-якому іншому заході, який можна віднести до заходів, що сприяють розвитку студентів і поліпшенню іміджу університету (факультету).

Політика щодо виконання навчальних завдань пізніше встановленого терміну

Студенти мають виконувати всі навчальні завдання у встановлені терміни. Студент, який не виконав ту чи іншу кількість навчальних завдань вчасно й хоче надолужити прогаяне, може звернутися по допомогу до викладача.

Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо студент не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

Бонуси

Студенти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.