

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова вченої ради

19.06.2023

протокол № 08, п. 8

ВВЕДЕНО В ДІЮ

Наказ від 19.06.2023 № 82

**УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА/
BUSINESS ACTIVITY MANAGEMENT IN RESTAURANT**

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«магістр» /	master
Галузь знань	18 «Виробництво та технології» /	«Manufacturing and Technology»
Спеціальність	181 «Харчові технології» /	«Food Technology»
Освітня програма	«Ресторанні технології» /	«Restaurant Technology»

Розробник: Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук

Гарант(и) освітньої програми «Ресторанні технології» - Семко Тетяна,
кандидат технічних наук, доцент

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від 12.06.2023 протокол №15; на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування від 23.06.2023 № 6.

Рецензенти: Семко Тетяна, кандидат технічних наук, доцент
Віктор Завальнюк, директор кафе-бару «Над річкою»

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 04.07.2023 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,16.
Обл.-вид. арк. 0,86. Тираж 2. Зам. № 366.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Робоча програма дисципліни «Управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства» сформовано для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр» у відповідності із затвердженою освітньою програмою «Ресторанні технології», спеціальності 181 «Харчові технології».

Метою викладання дисципліни «Управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства» є оволодіння теоретико-методологічними аспектами процесного підходу в управлінні підприємствами ресторанного господарства, а також формування навичок щодо формулювання, моделювання, документованого опису та оптимізації бізнес-процесів з урахуванням умов адаптації в галузі ресторанних технологій.

Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі.

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства» для освітньої програми «Ресторанні технології» є формування комплексу компетентностей:

– **інтегральна компетентність:** Здатність розв'язувати задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері харчових технологій.

– **загальні компетентності:**

ЗК 1. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 2. Здатність проводити дослідження на відповідному рівні.

ЗК 3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

спеціальні (фахові) компетентності:

СК 2. Здатність планувати і виконувати наукові дослідження з урахуванням світових тенденцій науково-технічного розвитку галузі.

СК 4. Здатність розробляти програми ефективного функціонування підприємств харчової промисловості та/або закладів ресторанного господарства відповідно до прогнозів розвитку галузі в умовах глобалізації.

СК 5. Здатність презентувати та обговорювати результати наукових досліджень і проектів.

Програмними результатами навчання здобувачів з навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства» є:

РН 2. Приймати ефективні рішення, оцінювати і порівнювати альтернативи у сфері харчових технологій, у тому числі у невизначених ситуаціях та за наявності ризиків, а також в міждисциплінарних контекстах.

РН 4. Застосовувати статистичні методи обробки експериментальних даних в галузі харчових технологій, використовувати спеціалізоване програмне забезпечення для обробки експериментальних даних.

РН 5. Обирати та впроваджувати у практичну виробничу діяльність ефективні технології, обладнання та раціональні методи управління виробництвом з урахуванням світових тенденцій розвитку харчових технологій.

PH 6. Розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність, екологічні та соціальні наслідки

PH 9. Вільно володіти державною та іноземною мовами для обговорення професійної діяльності, результатів досліджень та інновацій у сфері харчових технологій.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства» ґрунтується на раніше отриманих студентами знаннях, практичних вміннях та навичках з дисциплін «Економічна теорія», «Організація ресторанного господарства», «Економіка і управління харчових виробництв».

Критерії оцінювання результатів навчання

Перевірка та оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів з дисципліни «Управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства» забезпечується здійсненням поточного та підсумкового контролю. Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять та передбачає оцінювання рівня теоретичної підготовки здобувачів до заняття, якості виконання відповідних практичних завдань. Здійснення поточного контролю знань здобувачів включає опитування (усне або письмове), перевірку індивідуальних творчих завдань, тестування.

Максимальна сума балів за поточну навчальну роботу складає:

70 балів (14*5 бали = 70 балів), які здобувач може отримати на аудиторних заняттях.

Вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства» передбачає також виконання здобувачами позааудиторної самостійної роботи (підготовка реферативних повідомлень та доповідей, створення презентацій, написання глосаріїв, а також наукових статей з наступним їх опублікуванням тощо), яка оцінюється максимально у 30 бали.

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
1	2	3
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Здобувачі вищої освіти, які повністю виконали програму дисципліни та набрали достатню кількість балів, отримують підсумкову оцінку без опитування чи виконання екзаменаційного завдання (згідно з Положенням Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти №12 від 07.02.2022).

У разі, якщо здобувач вищої освіти бажає поліпшити свою оцінку, або не набрав 75 балів, він складає екзамен з усієї програми навчальної дисципліни у вигляді письмового опитування знань згідно завдань встановленого зразка.

Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів у співвідношенні 80:20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – результат поточної успішності відповідно до шкали переводу поточної роботи для врахування її при підсумковій оцінці.

Здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового (семестрового) контролю, має право звернутися із проханням переглянути оцінку, одержану на екзамені (згідно Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів №32 від 07.02.2022).

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин/кредитів	з них			
		лекції	практичні (семінарські) заняття	самостійна робота	
Тема 1. Сутність функціонального та процесного підходу до управління підприємством ресторанного господарства	20	4	4	12	УО, ПО, Р
Тема 2. Теоретичні основи бізнес-процесів підприємств ресторанного господарства: поняття, сутність та класифікація	20	4	4	12	УО, ПО, Т, ІЗ
Тема 3. Документування бізнес-процесів	16	2	2	12	УО, ПО, Р
Тема 4. Методика аналізу бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства	16	2	2	12	УО, ПО, Р
Тема 5. Сутність та технології моделювання бізнес-процесів в сфері ресторанного господарства	20	4	4	12	УО, ПО, РСЗ, П
Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств ресторанного бізнесу	16	2	2	12	УО, ПО, Т, РСЗ
Тема 7. Методи та інструменти оптимізації бізнес-процесів в ресторанному бізнесі	10	2	2	6	УО, ПО, Т, РСЗ, Р
Тема 8. Управління персоналом процесно-орієнтованого підприємства	16	2	2	12	УО, ПО, Т, РСЗ, Р
Тема 9. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства	18	2	2	14	УО, ПО, Р
Тема 10. Інноваційні технології в управлінні бізнес-процесами закладів ресторанного господарства	10	2	2	6	
Тема 11. Інформаційні технології підтримки бізнес-процесів в ресторанному господарстві	18	2	2	14	УО, ПО, Т, П, Р, ІЗ
Разом	180/6	28	28	124	
Підсумковий контроль – екзамен (письмовий)					

Примітка:

УО – усне опитування, ПО – письмове опитування, Т – тестування, Р – реферативне повідомлення, РСЗ – розв’язування ситуаційних завдань, П – обговорення презентацій, ІЗ – індивідуальне завдання

II. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст дисципліни (теми програми)

Тема 1. Сутність функціонального та процесного підходу до управління підприємством ресторанного господарства

Передумови і генезис формування функціонального підходу до управління підприємством. Переваги та недоліки функціонального підходу. Сутність та основні принципи процесного підходу. Передумови виникнення процесного підходу до управління підприємствами. Переваги та недоліки процесного підходу. Система термінів процесного підходу. Принципи процесного управління. Взаємозв'язок процесного та функціонального підходів в управлінні.

Тема 2. Теоретичні основи бізнес-процесів підприємств ресторанного господарства: поняття, сутність та класифікація

Сутність та види бізнес-процесів в організації. Характеристика основних бізнес-процесів. Характеристика обслуговуючих (забезпечуючих) бізнес-процесів. Характеристика бізнес-процесів управління. Характеристика бізнес-процесів розвитку. Характеристика первинних та вторинних входів і виходів бізнес-процесів. Модель ланцюга створення додаткових цінностей. Модель IBL (The International Business Language). 13-процесна модель. Характеристика бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.

Тема 3. Документування бізнес-процесів

Вимоги до забезпечення документування бізнес-процесів. Основні цілі управління документуванням бізнес-процесів на підприємствах. Документація зовнішнього походження. Документація внутрішнього походження. Структура регламенту виконання бізнес-процесів. Застосування регламентів для опису бізнес-процесу. Модель СУЯ.

Тема 4. Методика аналізу бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства

Основні етапи аналізу бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства. Класифікація методик аналізу бізнес-процесів. Аналітичні методи аналізу бізнес-процесів. Якісний аналіз процесу. Кількісний аналіз процесу. Формально-універсальні методи аналізу бізнес-процесів. Комплексні методи аналізу бізнес-процесів. Метод бенчмаркінгу та аутсорсингу. Інструментальні методи аналізу бізнес-процесів. Головні показники бізнес-процесів. Показники результативності бізнес-процесу. Показники вартості бізнес-процесу. Показники якості бізнес-процесу. Показники часу бізнес-процесу. Показники фрагментації бізнес-процесу. Змішані показники бізнес-процесу.

Тема 5. Сутність та технології моделювання бізнес-процесів в сфері ресторанного господарства

Необхідність моделювання бізнес-процесів. Основні підходи до моделювання бізнес-процесів. Способи опису та моделювання бізнес-процесів. Горизонтальний та вертикальний опис бізнес-процесів. Технологія моделювання бізнес-процесів підприємства. Опис розподілу відповідальності. Методи збору інформації при моделюванні бізнес-процесів. Правила та рекомендації щодо опису бізнес-процесів. Побудова мережі бізнес-процесів. Опис організаційної структури. Повна бізнес-модель підприємства. Шаблони організаційного бізнес-моделювання. Методологія IDEF. UML як засіб опису процесів. eEPC – подійно-функціональні діаграми. Опис процесів за допомогою блок-схем. Автоматизація бізнес-процесів на основі технології Workflow. Методи та способи стабілізації системи бізнес-процесів в ресторанному господарстві. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в ресторані. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.

Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств ресторанного бізнесу

Сутність та зміст реінжинірингу бізнес-процесів. Цілі та види реінжинірингу бізнес-процесів. Принципи перепроєктування бізнес-процесів. Методи побудови бізнесу на принципах реінжинірингу бізнес-процесів підприємства. Етапи реінжинірингу бізнес-процесів. Технологічна мережа реінжинірингу бізнес-процесів. Розробка бізнес-моделі підприємства. Модель ієрархічної організації підприємства. Модель бізнес-функції. Перехід від функціональної моделі до процесно-рольової. Розробка моделі існуючих бізнес-процесів. Декомпозиція мегапроцесів на процеси та підпроцеси. Декомпозиція процесу на окремі роботи та операції. Теоретичні засади застосування CASE-засобів реінжинірингу бізнес-процесів. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами ресторанного господарства. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах. Умови успішного реінжинірингу та фактори ризику. Типові помилки при проведенні реінжинірингу.

Тема 7. Методи та інструменти оптимізації бізнес-процесів в ресторанному бізнесі

Класифікація методів та інструментів аналізу та оптимізації бізнес-процесів. Формалізовані універсально-принципові (ФУП) методи оптимізації бізнес-процесів. Метод п'яти питань. Метод паралельного виконання робіт. Метод вилучення часових розривів. Метод зменшення кількості входів і виходів бізнес-процесу. Розробка декількох варіантів бізнес-процесу. Узгодження результатів з вимогами. Інтеграція з споживачами і постачальниками бізнес-процесу. Мінімізація усної інформації. Стандартизація форм збору та передачі інформації. Організація точок контролю.

Тема 8. Управління персоналом процесно-орієнтованого підприємства

Недоліки організації роботи персоналу в системі Тейлора. Принципи управління персоналом Е.Демінга. Мотивація персоналу підприємств ресторанного господарства. Залучення персоналу. Стандартизація принципів і методів управління персоналом. Проблеми регламентування діяльності персоналу. Документальна регламентація взаємодій підрозділів.

Тема 9. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства

Види процесів. Ризики процесу. Показники ризику. Вплив процесів на навколишнє середовище. Адаптованість. Процес як ланцюжок функцій. Верифікація. Методи моніторингу. Метрики процесів. Атрибути процесів. Методи вимірювання процесів. Діаграми якості процесу.

Контроль процесів: задачі, етапи, види, методи. Задачі і етапи контролю процесів. Види контролю. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів. Статистичний контроль процесів. Методи контролю якості процесів: традиційні інструменти контролю якості, аналіз точності і стабільності, надійності, статистичний приймальний контроль. Традиційні методи статистичного контролю якості процесів. Контрольний лист, контрольні карти, гістограми, діаграми розсіювання. Методика розрахунку карт для безперервних величин. Методика розрахунку карт для індивідуальних значень і ковзних розмахів. Основні показники контрольних карт. Сутність точності і стабільності. Комплексні показники надійності. Суцільний і вибіркового контролю. Ризик постачальника та споживача, приймальний і бракувальний рівень дефектності.

Тема 10. Інноваційні технології в управлінні бізнес-процесами закладів ресторанного господарства

Сутність та види інновацій на підприємствах ресторанного господарства. Особливості управління інноваційною діяльністю в ресторанах. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного господарства. Сутність та види управлінських інновацій. Інноваційні бізнес-моделі. Просторово-динамічна модель побудови системи управлінських інновацій. Технологія створення інноваційної моделі бізнесу. Структура інноваційної бізнес-моделі. Концепція бізнес-моделі. Методика оцінки ефективності інноваційного розвитку на підприємствах ресторанного господарства.

Тема 11. Інформаційні технології підтримки бізнес-процесів в ресторанному господарстві

Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами підприємств ресторанного господарства. Методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством ресторанного господарства. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємства. Програмні продукти для управління бізнес-процесами в ресторанному бізнесі.

Структура навчальної дисципліни

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час, год.
1	2	3
<p>Знати: сутність та значення процесного підходу в управлінні підприємством, сутність функціонального та процесно-функціонального підходів в управлінні підприємством ресторанного господарства</p> <p>Вміти: проводити порівняльну характеристику функціонального, процесного та процесно-функціонального підходів в управлінні підприємством</p>	<p align="center">Тема 1. Сутність функціонального та процесного підходу до управління підприємством ресторанного господарства</p> <p align="center">Лекція 1</p> <p><i>План лекції</i></p> <p>1. Характеристика основних концепцій в управлінні. 2. Сутність та передумови виникнення функціонального підходу в управлінні. 3. Сутність та передумови виникнення процесного підходу в управлінні.</p> <p>Лекція 2</p> <p><i>План лекції</i></p> <p>1. Система термінів процесного підходу. 2. Принципи процесного управління. 3. Взаємозв'язок процесного та функціонального підходів в управлінні. Їх порівняльна характеристика.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 3, 6 додаткові: 12, 13, 15, 16, 19 інтернет-джерела: 22, 23</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	12
	<p>Практичне заняття 1</p> <p><i>План практичного заняття</i></p> <p>1. Поняття «бізнес» та «процес». 2. Характеристика системи термінів процесного підходу. 3. Характеристика процесного підходу. Його переваги та недоліки.</p> <p>Практичне заняття 2</p> <p><i>План практичного заняття</i></p> <p>1. Характеристика функціонального підходу. Його переваги та недоліки. 2. Взаємозв'язок процесного та функціонального підходів в управлінні. 3. Характеристика процесно-функціонального</p>	2
	<p>1. Характеристика процесно-функціонального підходу в управлінні підприємством ресторанного господарства.</p>	2

1	2	3
	підходу. Його переваги та недоліки.	
<p>Знати: сутність та класифікацію бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства</p> <p>Вміти: на практиці аналізувати бізнес-процеси підприємств ресторанного господарства</p>	<p>Тема 2. Теоретичні основи бізнес-процесів підприємств ресторанного господарства: поняття, сутність та класифікація</p> <p>Лекція 3 <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність бізнес-процесів в організації. 2. Види бізнес-процесів в організації. 3. Етапи управління бізнес-процесами. <p>Лекція 4 <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства. 2. Характеристика бізнес-напрямків підприємства. 3. Моделі створення бізнес-процесів: модель ланцюга створення додаткових цінностей, модель IBL (The International Business Language), 13-процесна модель. <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 3, 4, 6 додаткові: 8; 16, 17 інтернет-джерела: 22, 23</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	12
	<p>Практичне заняття 3 <i>План практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація бізнес-процесів та їх характеристика. 2. Фази управління бізнес-процесами. 3. Етапи управління бізнес-процесами. <p>Практичне заняття 4 <i>План практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні та допоміжні (забезпечувальні) бізнес-процеси. 2. Модель ланцюга створення додаткових цінностей. 3. Модель IBL (The International Business Language). 4. 13-процесна модель управління бізнес-процесами. 	<p>2</p> <p>2</p>

1	2	3
<p>Знати: основні вимоги та основні цілі документування бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства</p> <p>Вміти: на практиці розробляти регламенти виконання бізнес-процесів підприємств ресторанного господарства на основі моделі системи управління якістю</p>	<p align="center">Тема 3. Документування бізнес-процесів</p> <p>Лекція 5 <i>План лекції</i> 1. Основні цілі управління документуванням бізнес-процесів на підприємствах. 2. Документація зовнішнього походження. 3. Документація внутрішнього походження.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 3, 6 додаткові: 12, 13, 15, 16 інтернет-джерела: 21 – 24</p> <p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p> <p>Практичне заняття 5 <i>План практичного заняття</i> 1. Вимоги до забезпечення документування бізнес-процесів. 2 Структура регламенту виконання бізнес-процесів. 3. Застосування регламентів для опису бізнес-процесу. 4. Модель СУЯ.</p>	<p align="center">2</p> <p align="center">12</p> <p align="center">2</p>
<p>Знати: головні показники бізнес-процесів: показники результативності бізнес-процесу, показники вартості бізнес-процесу, показники якості бізнес-процесу, показники часу бізнес-процесу,</p>	<p align="center">Тема 4. Методика аналізу бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства</p> <p>Лекція 6 <i>План лекції</i> 1. Основні етапи аналізу бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства. 2. Класифікація методик аналізу бізнес-процесів. 3. Головні показники аналізу бізнес-процесів.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 3, 5, 6 додаткові: 12, 13, 15 інтернет-джерела: 22, 23</p>	<p align="center">2</p>

1	2	3
<p>показники фрагментації бізнес-процесу, змішані показники бізнес-процесу</p> <p>Вміти: Розробляти матрицю ранжування бізнес-процесів</p>	<p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p> <p>Практичне заняття 6 <i>План практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оцінка важливості бізнес-процесів. 2. Оцінка проблемності бізнес-процесів. 3. Розробка матриці ранжування бізнес-процесів. 4. Головні показники бізнес-процесів. 	<p>12</p> <p>2</p>
<p>Знати: способи опису та моделювання бізнес-процесів, а також технологію моделювання бізнес-процесів підприємства</p>	<p>Тема 5. Сутність та технології моделювання бізнес-процесів в сфері ресторанного господарства</p> <p>Лекція 7 <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні підходи до моделювання бізнес-процесів. 2. Горизонтальний та вертикальний опис бізнес-процесів. 3. Опис організаційної структури. 4. Повна бізнес-модель підприємства. <p>Лекція 8 <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методи збору інформації при моделюванні бізнес-процесів. 2. Методи та способи стабілізації системи бізнес-процесів в ресторанному господарстві. 3. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в ресторані. 4. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства. <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 2, 3, 5 додаткові: 8, 13, 15, 19 інтернет-джерела: 21 – 23</p>	<p>2</p> <p>2</p>

1	2	3
Вміти: розробляти шляхи підвищення ефективності управління бізнес-процесами в закладах ресторанного господарства	Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.	12
	Практичне заняття 7 <i>План практичного заняття</i> 1. Правила та рекомендації щодо опису бізнес-процесів. 2. Побудова мережі бізнес-процесів. 3. Побудова діаграми потоків робіт — WFD (WorkFlowDiagram). 4. Повна бізнес-модель підприємства. Практичне заняття 8 <i>План практичного заняття</i> 1. Шаблони організаційного бізнес-моделювання. 2. Способи стабілізації системи бізнес-процесів в ресторанному господарстві. 3. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.	2
Знати: сутність, цілі, етапи та види реінжинірингу бізнес-процесів, а також принципи перепроєктування бізнес-процесів.	Тема 6. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств ресторанного бізнесу Лекція 9 <i>План лекції</i> 1. Сутність, цілі, етапи та види реінжинірингу бізнес-процесів. 2. Етапи реінжинірингу бізнес-процесів. 3. Принципи перепроєктування бізнес-процесів. 4. Оцінка факторів ризику при проведенні реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства. Рекомендовані джерела: основні: 1 – 6 додаткові: 18, 19 інтернет-джерела: 21 – 23	2
	Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.	12

1	2	3
<p>Вміти: застосовувати на практиці інструментарій реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами ресторанного господарства</p>	<p>Практичне заняття 9 <i>План практичного заняття</i> 1. Умови успішного реінжинірингу та фактори ризику. 2. Типові помилки при проведенні реінжинірингу. 3. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами ресторанного господарства.</p>	2
<p>Знати: видову класифікацію методів та інструментів аналізу та оптимізації бізнес-процесів</p>	<p>Тема 7. Методи та інструменти оптимізації бізнес-процесів в ресторанному бізнесі Лекція 10 <i>План лекції</i> 1. Класифікація методів та інструментів оптимізації бізнес-процесів. 2. Формалізовані універсально-принципові (ФУП) методи оптимізації бізнес-процесів. 3. Узгодження результатів з вимогами. 4. Стандартизація форм збору та передачі інформації.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 2, 6 додаткові: 7, 16, 18 інтернет-джерела: 21 – 23</p>	2
<p>Вміти: застосовувати на практиці різні методи оптимізації бізнес-процесів</p>	<p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
	<p>Практичне заняття 10 <i>План практичного заняття</i> 1. Охарактеризувати метод бенчмаркінгу. 2. Охарактеризувати метод п'яти питань. 3. Охарактеризувати метод паралельного виконання робіт. 4. Технології постійного вдосконалення оптимізації бізнес-процесів.</p>	2

1	2	3
<p>Знати: особливості організації роботи з персоналом на підприємстві, сутність та методи управління персоналом на підприємствах ресторанного господарства</p> <p>Вміти: застосовувати різні методи мотивації та управління персоналом підприємств ресторанного господарства</p>	<p align="center">Тема 8. Управління персоналом процесно-орієнтованого підприємства</p> <p>Лекція 11 <i>План лекції</i></p> <p>1. Сутність та особливості організації роботи персоналу в системі Тейлора. 2. Принципи управління персоналом Е.Демінга. 3. Мотивація персоналу підприємств ресторанного господарства.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 2, 3, 6 додаткові: 9, 17 – 19 інтернет-джерела: 21 – 23</p> <p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p> <p>Практичне заняття 11 <i>План практичного заняття</i></p> <p>1. Стандартизація принципів і методів управління персоналом. 2. Проблеми регламентування діяльності персоналу. 3. Документальна регламентація взаємодій підрозділів.</p>	<p align="center">3</p> <p align="center">2</p> <p align="center">12</p> <p align="center">2</p>
<p>Знати: сутність моніторингу та контролю процесів, задачі, етапи, види, методи контролю</p> <p>Вміти: на практиці застосовувати методи</p>	<p align="center">Тема 9. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства</p> <p>Лекція 12 <i>План лекції</i></p> <p>1. Моніторинг параметрів бізнес-процесів: сутність та види. 2. Задачі і етапи контролю бізнес-процесів. 3. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний. 4. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів.</p> <p>Рекомендовані джерела: основна: 1, 2, 3, 6 додаткова: 8, 11, 14, 17, 18 інтернет-джерела: 20 – 23</p>	<p align="center">2</p>

1	2	3
контролю бізнес-процесів підприємств ресторанного господарства	<p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	14
	<p>Практичне заняття 12 <i>План практичного заняття</i> 1. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний. 2. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів. 3. Статистичний контроль процесів. 4. Методи контролю якості процесів: традиційні інструменти контролю якості, аналіз точності і стабільності, надійності, статистичний приймальний контроль.</p>	2
<p>Знати: сутність та види інновацій, особливості управління ними на підприємствах ресторанного господарства</p> <p>Вміти: розробляти та реалізовувати програми розвитку підприємств галузі на коротко- та довгострокову перспективу, аналізувати та оцінювати їх ефективність.</p>	<p>Тема 10. Інноваційні технології в управлінні бізнес-процесами закладів ресторанного господарства</p> <p>Лекція 13 <i>План лекції</i> 1. Сутність та види інновацій на підприємствах ресторанного господарства: на виробництві, в обслуговуванні. 2. Характеристика бізнес-моделей інноваторів бізнесу. 3. Розробка програми інноваційного розвитку підприємства. 4. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємства ресторанного господарства.</p> <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 2, 3, 6 додаткові: 8, 11, 14, 17, 18 інтернет-джерела: 20 – 23</p> <p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	2
		6

1	2	3
	<p>Практичне заняття 13 <i>План практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегії інноваційного розвитку закладів гостинності. 2. Інноваційні бізнес-моделі. 3. Методика оцінки ефективності інноваційного розвитку на підприємствах ресторанного господарства. 	2
<p>Знати: методичні підходи до оцінювання ефективності інформаційних технологій в управлінні бізнес-процесами</p> <p>Вміти: аналізувати інформаційні технології в системі управління підприємством ресторанного господарства.</p>	<p>Тема 11. Інформаційні технології підтримки бізнес-процесів в ресторанному господарстві Лекція 14 <i>План лекції</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами підприємств ресторанного господарстві. 2. Методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами. 3. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством ресторанного господарства. <p>Рекомендовані джерела: основні: 1, 2, 3, 6 додаткові: 8, 11, 14, 17, 18 інтернет-джерела: 20 – 23</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання основних та додаткових джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	14
	<p>Практичне заняття 14 <i>План практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством ресторанного господарства. 2. Методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами. 3. Особливості впровадження інформаційних технологій в управлінні бізнес-процесами підприємства. 	2
Всього		180 год./ 6 кред.

III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

3.1. ОСНОВНІ

1. Ареф'єва О.В., Луцька Т.В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентноспроможність : монографія. Європейський ун-т. Київ : Вид. Європейського ун-ту, 2009. 96 с.
2. Гелей Л. О. Управління бізнес-процесами підприємств роздрібною торгівлі : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. комерц. акад. Львів, 2014. 21 с.
3. Гончаренко В.В. Управління бізнес-процесами організацій споживчої кооперації : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Донецьк, 2013. 20 с.
4. Ситник Г. Класифікація бізнес-процесів підприємства торгівлі на основі процесного підходу. *Аналітично-інформаційний журнал «Схід»*. 2012. № 5 (119). С. 54-61.
5. Степанова Н. І. Реінжиніринг бізнес-процесів як інструмент покращення економічного стану підприємств. *Управління розвитком*. 2013. №20. С. 22-243. 1
6. Управління бізнес-процесами підприємства. Комплексний тренінг : навч. посіб. Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». Київ : КНЕУ, 2010. 283 с.

3.2. ДОДАТКОВІ

7. Роглев Х. Й. *Основи готельного менеджменту: навч. посіб.* Київ: Кондор, 2005. 408с.
8. Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зінов'єв Г. О., Самарцев Є. В., Гаца О. О., Максимець К. П., Роглев Х. Й. *Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посіб. /За ред. С.І. Дорогунцова.* Київ: Ліра-К, 2005. 520с.
9. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. *Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб.* Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
10. Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. *Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / за заг. ред.: М. М. Поплавського, О. О. Гаца.* Київ : Кондор, 2008. 460 с.
11. Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Артеменко А. С., Кошиль Ю. В. *Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. / за ред. Л.С.Трофименко, О.О. Гаца.* Київ : Кондор, 2008. 370с.
12. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. *Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. 3-тє вид.* Київ : Центр учбової літератури, 2009. 344 с.
13. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О., Лукашова Л. В., Расулова А. М., Григоренко О. М., П'ятницький В. Т., Амброзович Т. П., Сініціна О. В., Кулінович О. А. *Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. 2-ге вид., перероб. і допов.* Київ : КНТЕУ, 2010. 430 с.

14. Мальська М. П., Пандяк І. Г. *Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 472 с.*

15. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Босовська М. В., Полтавська О. В. *Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія. Київ : КНТЕУ, 2012. 728 с.*

16. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. *Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. 2-ге вид. перероб. і допов. Київ : Кондор, 2012. 346 с.*

17. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. *Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 336 с. + Електронна копія.*

18. Топольник В. Г. *Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Магнолія 2019. 328 с.*

19. Яцун Л. М., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. *Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2019. 486 с.*

3.3. ІНТЕРНЕТ-ДЖЕРЕЛА

20. Автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства. URL: <http://inteltech.kiev.ua/uk/blogs/avtomatyzovane-upravlinnya-biznesprocesamy-pidpruyemstva>

21. Бізнес-процеси та документообіг URL: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>

22. Комплексне управління бізнес-процесами URL: <http://www.kubp.com.ua>

23. Business Process Model and Notation URL: <http://www.bpmn.org>.