

# Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг

**Викладач:** д. е. н. Кузьменко О. Б., Братусь О. О.

**Очікувані результати навчання:**

**У результаті вивчення дисципліни студенту необхідно знати:**

- ✓ сутність бізнес-плану та їх основні різновиди;
- ✓ типову структуру бізнес-плану;
- ✓ вимоги до оформлення та стилю написання бізнес-плану;
- ✓ основні показники оцінки ефективності бізнес-плану;
- ✓ методи оцінювання ризиків при бізнес-плануванні;
- ✓ сутність бізнес-процесів, їх класифікацію;
- ✓ теоретико-методологічні основи управління підприємством на базі процесного підходу;
- ✓ методи моделювання бізнес-процесів та їх характеристики;
- ✓ системи концепції удосконалення якості бізнес-процесів.

**Після вивчення курсу студенти повинні вміти:**

- ✓ спланувати й оптимізувати на певний період господарсько-виробничу діяльність підприємства (за обсягами виробництва й реалізації товарів і послуг відповідно до потреб забезпечення ринку ресурсами й прийнятими зобов'язаннями) і виконати фінансово-економічну оцінку її результатів;
- ✓ оцінювати результати господарської діяльності підприємства;
- ✓ конкретизувати перспективи бізнесу у вигляді системи кількісних і якісних показників розвитку;
- ✓ розраховувати показники бізнес-плану;
- ✓ оформляти проекти його розділів;
- ✓ розробляти схеми бізнес-процесів;
- ✓ оцінювати ефективність бізнес-процесів;
- ✓ використовувати інструментарій аналізу бізнес-процесів;
- ✓ застосовувати методи вдосконалення бізнес-процесів;
- ✓ використовувати інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами в сфері послуг.

**Формат:** дисципліна циклу професійної підготовки

**Обсяг:** 4 кредити ECTS, з яких 18 годин лекційних занять, 36 годин групових занять та 66 годин самостійної роботи; 45 % аудиторного навантаження.

**Мета:** набуття студентами теоретичних знань з бізнес-планування та бізнес-процесів у сфері послуг і практичних навичок складання бізнес-планів та управління бізнес-процесами.

**Тематика курсу:**

**Змістовний модуль 1. Бізнес-планування у сфері послуг**

**Тема 1.** Поняття про бізнес-план у сфері послуг. Підготовча стадія розроблення бізнес-плану

**Тема 2.** Структура, логіка розроблення та оформлення бізнес-плану

**Тема 3.** Дослідження ринку

**Тема 4.** План маркетингу

**Тема 5.** План надання послуг

**Тема 6.** Організаційний план

**Тема 7.** Оцінка ризиків

**Тема 8.** Фінансовий план

**Тема 9.** Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану

**Змістовний модуль 2. Бізнес-процеси у сфері послуг**

**Тема 10.** Бізнес-процеси у сфері послуг: сутність, класифікація, особливості

**Тема 11.** Управління бізнес-процесами

**Тема 12.** Оцінка ефективності управління бізнес-процесами

**Тема 13.** Методи моделювання бізнес-процесів

**Тема 14.** Документування бізнес-процесів. Бізнес-процеси в торгівлі та в сфері послуг

**Тема 15.** Методи управління якістю бізнес-процесів

**Тема 16.** Аналіз бізнес-процесів

**Тема 17.** Вдосконалення бізнес-процесів

**Тема 18.** Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг

# Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг

## Компетентності:

**ЗК 2.** Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях бізнесу в сфері послуг.

**ЗК 7.** Здатність працювати в команді

**ЗК 8.** Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

**СК 3.** Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин.

**СК 7.** Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних та біржових структур.

**СК 10.** Здатність до бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності бізнесу у сфері послуг, підприємництва, торгівлі та біржової практики з урахуванням ризиків.

**СК 11.** Здатність до прийняття рішень щодо організації та ведення бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику та невизначеності

**СК 12.** Здатність до аналізу, планування та управління грошовими потоками та фінансово-економічними результатами бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур.

## Програмні результати:

**ПРН 2.** Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

**ПРН 7.** Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати.

**ПРН 11.** Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.

**ПРН 12.** Володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.

**ПРН 13.** Використовувати знання форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

**ПРН 14.** Вміти застосовувати інноваційні підходи в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

**ПРН 20.** Знати основи бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур з урахуванням ризиків.

**ПРН 22.** Застосовувати методи та інструменти аналізу, планування та управління грошовими потоками та фінансово-економічними результатами бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур.

# Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг

## Оцінювання та види робіт:

- ✓ Тести –  $10 \cdot 0,5 = 5$  б.
- ✓ Опитування –  $18 \cdot 1 = 18$  б.
- ✓ Розв'язування задач –  $9 \cdot 1 = 9$  б.
- ✓ Аналітична робота –  $1 \cdot 3 = 3$  б.
- ✓ Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях - 19 б.
- ✓ МКР –  $2 \cdot 3 = 6$  б.

Іспит – 40 б.

## Матеріально-технічне забезпечення:

Проекційне мультимедійне обладнання: проектор, екран, ноутбук/комп'ютер.

Програмне забезпечення: Word, PowerPoint, Excel, GanttProject;

Доступ до мережі internet, точка доступу Wi-Fi.

Система електронного навчання Moodle 3.9.

Сервіси відеозв'язку: Google Meet, Zoom, Skype.

## Академічна доброчесність:

передбачає індивідуальне виконання практичних завдань, контрольних робіт. У разі наявності текстових збігів, копіюванні або фальсифікації даних, робота не буде зараховуватися.

## Критерії оцінювання:

### Тести:

- ✓ правильна буква відповіді на один тест – 0,5 бала,
- ✓ неправильна – 0 балів.

### Опитування:

- ✓ правильна відповідь в повному обсязі на поставлене питання – 1 бал,
- ✓ інші варіанти – 0 балів.

### Розв'язування задач:

- ✓ правильно розв'язана одна задача, оформлена в зошиті, з ходом рішення і у встановлений термін – 1 бал;
- ✓ задача не розв'язана – 0 балів.

### Аналітична робота:

- ✓ виконана у встановлений термін, згідно всіх вимог і без зауважень – 3 бали;
- ✓ виконана з незначним порушенням терміну, має зауваження по оформленню, списку літератури – 2 бали;
- ✓ виконана зі значним порушенням терміну, має суттєві зауваження в теоретичній, аналітичній частинах – 1 бал;
- ✓ не виконана робота – 0 балів.

### Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях:

- ✓ завдання виконано без зауважень – 1 бал;
- ✓ завдання не виконано – 0 балів.

### Модульна контрольна робота:

- ✓ виконана у встановлений термін, згідно всіх вимог і без зауважень – 3 бали;
- ✓ виконана з незначним порушенням терміну, має зауваження не принципові по теоретичним питанням – 2 бали;
- ✓ виконана зі значним порушенням терміну, має суттєві зауваження в теоретичних питаннях – 1 бал;
- ✓ не виконана робота – 0 балів