

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: 5 кредити ECTS, з яких 36 годин лекційних занять, 36 годин групових занять та 78 годин самостійної роботи; 48 % 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, Excel,. Доступ до мережі internet, точка доступу Wi-Fi.

Система електронного навчання Moodle 3.9.

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