

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Факультет економічних наук
Кафедра економіки та підприємництва

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Іщенко Н.М.



“31” 2020 року

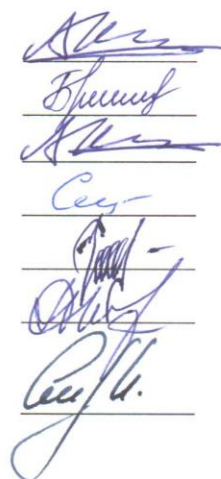
**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ ТА БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ У СФЕРІ ПОСЛУГ»**

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Освітня програма «Бізнес у сфері послуг»

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Розробник	Кузьменко О.Б.
Завідувач кафедри економіки та підприємництва	Братусь О.О.
Гарант освітньої програми	Кузьменко О.Б.
В.о. декана факультету економічних наук	Семенчук І.М.
Директор Навчально-наукового інституту післядипломної освіти	Філімонова О.Б.
Начальник НМВ	Норд Г.Л.
	Шкірчак С.І.



Миколаїв – 2020 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни		
Найменування дисципліни	Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг		
Галузь знань	07 Управління та адміністрування		
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність		
Освітня програма	Бізнес у сфері послуг		
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)		
Статус дисципліни	Нормативна		
Курс навчання	3		
Навчальний рік	2020-2021		
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма	
	6 семестр	9, 10 триместри	
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	5 кредити / 150 годин		
Структура дисципліни:	Денна форма	Заочна форма	
	– лекції	36	8
	– групові заняття (семінарські, практичні)	36	8
	– годин самостійної роботи студентів	78	134
Відсоток аудиторного навантаження	48%	11%	
Мова викладання	українська		
Форма проміжного контролю (якщо є)			
Форма підсумкового контролю	іспит		

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг» є набуття студентами теоретичних знань з бізнес-планування та бізнес-процесів у сфері послуг і практичних навичок складання бізнес-планів та управління бізнес-процесами.

Завдання дисципліни: ознайомлення студентів з механізмом розробки бізнес-планів, аналізом та управлінням бізнес-процесами і формування у студентів творчого підходу до розробки складових бізнес-плану, до вдосконалення бізнес-процесів.

Передумовами вивчення дисципліни: Основи бізнесу.

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.

Програмні компетенції

загальні компетентності

ЗК2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях бізнесу в сфері послуг.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК8.Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

спеціальні (фахові) компетентності

СК3. Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин.

СК7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних та біржових структур.

СК10. 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.

СК12. Здатність до аналізу, планування та управління грошовими потоками та фінансово-економічними результатами бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур.

програмні результати навчання:

ПРН2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

ПРН7. Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати.

ПРН11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.

ПРН12. Володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.

ПРН13. Використовувати знання форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

ПРН14. Вміти застосовувати інноваційні підходи в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

ПРН20. Знати основи бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур з урахуванням ризиків.

ПРН 21 Демонструвати здатність до прийняття рішень щодо організації та веденні бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику і невизначеності.

ПРН22. Застосовувати методи та інструменти аналізу, планування та управління грошовими потоками та фінансово-економічними результатами бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур.

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма

№	Теми	Лекції	Групові заняття (семінарські, практичні)	Самостійна робота	Загальний обсяг
Змістовний модуль 1. Бізнес-планування у сфері послуг					
1	Тема 1. Поняття про бізнес план у сфері послуг. Підготовча стадія розроблення бізнес-плану	2	2	4	8
2	Тема 2. Структура, логіка розроблення та оформлення бізнес-плану	2	2	4	8
3	Тема 3. Дослідження ринку	2	2	5	9
4	Тема 4. План маркетингу	2	2	5	9
5	Тема 5. План надання послуг	2	2	5	9
6	Тема 6. Організаційний план	2	2	4	8
7	Тема 7. Оцінка ризиків	2	2	4	8
8	Тема 8. Фінансовий план	2	2	4	8
9	Тема 9. Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану	2	2	4	8
Змістовний модуль 2. Бізнес-процеси у сфері послуг					
10	Тема 10. Бізнес-процеси у сфері послуг: сутність,	2	2	4	8

	класифікація, особливості				
11	Тема 11. Управління бізнес-процесами	2	2	4	8
12	Тема 12. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами	2	2	5	9
13	Тема 13. Методи моделювання бізнес-процесів	2	2	5	9
14	Тема 14. Документування бізнес-процесів. Бізнес-процеси в торгівлі та в сфері послуг	2	2	5	9
15	Тема 15. Методи управління якістю бізнес-процесів	2	2	4	8
16	Тема 16. Аналіз бізнес-процесів	2	2	4	8
17	Тема 17. Вдосконалення бізнес-процесів	2	2	4	8
18	Тема 18. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг.	2	2	4	8
Всього за курсом		36	36	78	150

Заочна форма

№	Теми	Лекції	Групові заняття (семінарські, практичні)	Самостійна робота	Загальний обсяг
Змістовний модуль 1. Бізнес-планування у сфері послуг					
1	Тема 1. Поняття про бізнес план у сфері послуг. Підготовча стадія розроблення бізнес-плану	-	-	8	8
2	Тема 2. Структура, логіка розроблення та оформлення бізнес-плану	0,5	0,5	7	8
3	Тема 3. Дослідження ринку	0,5	0,5	8	9
4	Тема 4. План маркетингу	0,5	0,5	8	9
5	Тема 5. План надання послуг	0,5	0,5	7	8
6	Тема 6. Організаційний план	0,5	0,5	7	8
7	Тема 7. Оцінка ризиків	0,5	0,5	7	8
8	Тема 8. Фінансовий план	0,5	0,5	8	9
9	Тема 9. Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану	0,5	0,5	7	8
Змістовний модуль 2. Бізнес-процеси у сфері послуг					
10	Тема 10. Бізнес-процеси у сфері послуг: сутність, класифікація, особливості	-	-	8	8
11	Тема 11. Управління бізнес-процесами	0,5	0,5	7	8
12	Тема 12. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами	0,5	0,5	8	9

13	Тема 13. Методи моделювання бізнес-процесів	0,5	0,5	7	8
14	Тема 14. Документування бізнес-процесів. Бізнес-процеси в торгівлі та в сфері послуг	0,5	0,5	8	9
15	Тема 15. Методи управління якістю бізнес-процесів	0,5	0,5	7	8
16	Тема 16. Аналіз бізнес-процесів	0,5	0,5	8	9
17	Тема 17. Вдосконалення бізнес-процесів	0,5	0,5	7	8
18	Тема 18. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг.	0,5	0,5	7	8
Всього за курсом		8	8	134	150

4. Зміст навчальної дисципліни

Денна форма

4.1. План лекцій

№	Тема заняття / план
М1 Бізнес-планування у сфері послуг	
1	<p>Тема 1. Поняття про бізнес план у сфері послуг. Підготовча стадія розроблення бізнес-плану</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бізнес-план: сутність та роль у плануванні сфери послуг. 2. Функції бізнес-плану та цілі розроблення. 3. Інформаційне забезпечення підприємця для розроблення бізнес-плану. 4. Характеристики початкової, підготовчої, та основної стадії роботи над бізнес-планом. 5. Характеристика основних етапів стратегії планування підприємницької діяльності. 6. Аналіз ситуації на ринку та постановка цілей підприємства. 7. Інструменти зовнішнього та внутрішнього аналізу.
2	<p>Тема 2. Структура, логіка розроблення та оформлення бізнес-плану</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Чинники що впливають на формування структури бізнес-плану. 2. Зміст бізнес-плану. Характеристика розділів. 3. Обов'язкові складові частини бізнес-плану. 4. Характеристика найбільш поширеної структури бізнес-плану проекту, орієнтованого на залучення інвестицій у діяльність у сфері послуг. 5. Інформаційне забезпечення фінансового плану. 6. Загальна логіка розроблення бізнес-плану. 7. Основні правила оформлення бізнес-плану. 8. Способи захисту конфіденційності бізнес-плану.
3	<p>Тема 3. Дослідження ринку</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Питання що висвітлюються в розділі «Галузь, фірма, послуги», дослідження ринку. 2. Сегментація ринку, за якими ознаками її здійснюють. 3. Початок розробки нової послуги і які рівні вона проходить. 4. Типи конкурентних переваг які може використовувати підприємець. 5. Дослідження попиту населення на пропонуємо послугу. 6. Показники конкурентоспроможності послуги. 7. Місткість ринку і як вона поділяється за ступенем насиченості.
4	<p>Тема 4. План маркетингу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мета та послідовність опрацювання маркетингового плану.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Послідовність відображення у бізнес-плані стратегії збуту та реалізації послуг. 3. Питання політики ціноутворення у бізнес-плані. 4. Питання рекламної кампанії у бізнес-плані. 5. Прогнозування обсягів продажу надання послуг. 6. Концепції стратегії маркетингу. 8. Просування послуги в стратегії маркетингу.
5	<p>Тема 5. План надання послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Складові плану надання послуг, його структура. 2. Потужність підприємства по наданню послуг. 3. Основні завдання плану по наданню послуг. 4. Програма надання послуг. 5. Вибір місця розташування підприємства, мікро- та макророзташування. 6. Орієнтування підприємства при виборі технології надання послуг. 7. Визначення потреби в матеріальних ресурсах. 8. Застосування програми Gantt Project для розробки календарного плану та сіткового графіку організації бізнесу.
6	<p>Тема 6. Організаційний план</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мета розробки організаційного плану та послідовність етапів його опрацювання. 2. Джерела коштів які доцільно обирати при створенні нового підприємства. 3. Основні організаційно-правові форми ведення бізнесу. 4. Основні чинники що впливають на вибір організаційно-правової форми бізнесу. 5. Основні принципи визначення потреб підприємства у персоналі. 6. Основні методи розрахунку чисельності персоналу що застосовують при розробці організаційного плану. 7. Інформація про власників та ключових менеджерів яка повинна бути відображена в організаційному плані. 8. Організаційні структури управління. 9. Характеристика питань, які розглядаються в підрозділі організаційного плану "Кадрова політика та стратегія". 10. Складові планового фонду оплати праці.
7	<p>Тема 7. Оцінка ризиків</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Невизначеність та ризик: сутність та визначення. 2. Сутність системи управління ризиками. 3. Класифікація ризиків у сфері послуг. 4. Причини виникнення ризиків у сфері послуг. 5. Послідовність виконання робіт при проведенні аналізу ризиків. 6. Способи зниження ризиків. 7. Хеджування ризиків. 8. Оптимізація рівня ризиків.
8	<p>Тема 8. Фінансовий план</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цілі фінансового плану. 2. Особливості розроблення фінансового плану порівняно з іншими розділами бізнес-плану. 3. План доходів та видатків і послідовність його розробки. 4. Методика розробки планового балансу та його зміст. 5. Інструменти фінансового аналізу господарської діяльності у сфері послуг. 6. Точка беззбитковості. 7. Фінансові коефіцієнтів та їх розрахунок. 8. План грошових надходжень і витрат. 9. Джерела фінансування. Основні відмінності між власними та позиковими фінансовими ресурсами. 10. Інформаційне забезпечення розділу „Фінансовий план“.
9	<p>Тема 9. Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основна роль і головне завдання резюме.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ключові аспекти бізнесу, що викладаються в резюме. 3. Основні вимоги до оформлення бізнес-плану. 4. Сутність, мета та основні завдання презентації бізнес-плану. 5. Питання які доцільно представити при презентації бізнес-плану. 6. Експертиза бізнес-плану.
	M2. Бізнес-процеси у сфері послуг
10	<p>Тема 10. Бізнес-процеси у сфері послуг: сутність, класифікація, особливості</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бізнес-процес: визначення, складові елементи, характеристики. 2. Класифікація бізнес процесів у сфері послуг. 3. Схеми бізнес-процесів. 4. Загальні принципи управління бізнес-процесами. 5. Особливості бізнес-процесів у сфері послуг.
11	<p>Тема 11. Процесний підхід. Управління бізнес-процесами.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальна характеристика процесного підходу до управління у сфері послуг. 2. Система управління якістю заснована на процесному підході. Стандарт ISO. 3. Етапи управління процесами Цикл Демінга-Шухарта. 4. Схеми та складові управління процесом. 5. Деталізація процесу. Декомпозиція процесу прийняття рішення. 6. Впровадження процесного підходу.
12	<p>Тема 12. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальні положення оцінки ефективності управління бізнес-процесами. 2. Узагальнена оцінка бізнес-процесів. 3. Оцінка бізнес-процесів на деталізованому рівні. 4. Етапи оцінки ефективності управління бізнес-процесами. 5. Кількісні показники оцінки ефективності управління бізнес-процесами.
13	<p>Тема 13. Методи моделювання бізнес-процесів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність і необхідність моделювання бізнес-процесів. 2. Методологія створення моделей бізнес процесів. 3. Методологія SADT. 4. Методологія IDEF0. 5. Методологія DFD 6. Методологія IDEF3 7. Методологія ARIS.
14	<p>Тема 14. Документування бізнес-процесів. Бізнес-процеси в торгівлі та в сфері послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вимоги до забезпечення документування бізнес-процесів. 2. Структура регламенту виконання бізнес процесу. 3. Опис бізнес процесів на етапі реалізації продукції, послуги: постачання, продаж і збут 4. Моделі управління торгово-комерційною діяльністю. 5. Оцінка стану бізнес-процесів послуг.
15	<p>Тема 15. Методи управління якістю бізнес-процесів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Системи концепції удосконалення бізнес-процесів. 2. Інструменти управління якістю бізнес-процесів. 3. Методологічний інструментарій управління якістю окремих бізнес-процесів.
16	<p>Тема 16. Аналіз бізнес-процесів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблеми, що виникають при функціонуванні процесів в сфері послуг. 2. Види методів аналізу бізнес-процесів. Якісний і кількісний аналіз. 3. Використання ФВА, SWOT-аналізу для виявленні проблем. 4. Сутність та випадки використання функціонально-вартісного аналізу. 5. Гістограма. Діаграма розсіювання. Стратифікація даних. 6. Факторний аналіз та його різновиди. 7. Діаграма Парето та їх різновиди. 8. Причинно-наслідкові діаграми.

	9. Вибір напрямків усунення проблем.
17	Тема 17. Вдосконалення бізнес-процесів <ol style="list-style-type: none"> 1. Планування діяльності з покращення бізнес-процесів. 2. Японські методи поліпшення процесів. 3. Методи залучення персоналу. 4. Модель постійного поліпшення Школи бізнесу Портсмутського університету. 5. Технологія метода «бенчмаркінг» та генезис його розвитку. 6. Реінжиніринг бізнесу та умови його успіху. 7. Методи Тагуті. Функції втрат Тагуті. 8. Модель ділового удосконалення EFQM: цілі, положення, рівні удосконалення. 9. Метод «Шість σ».
18	Тема 18. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг. <ol style="list-style-type: none"> 1. Інформаційні технології як інструмент управління бізнес-процесами у сфері послуг. 2. Методичні підходи до оцінювання ефективності інформаційних технологій в управлінні бізнес-процесами. 3. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством сфери послуг. 4. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери послуг.

4.2. План групових занять

№	Тема заняття / план
	M1 Бізнес-планування у сфері послуг
1	Тема 1. Поняття про бізнес план у сфері послуг. Підготовча стадія розроблення бізнес-плану <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути бізнес-план: сутність, функції та цілі розроблення. 2. Охарактеризувати стадії роботи над бізнес-планом. 3. Проаналізувати ситуації на ринку та постановку цілей підприємства. 4. Провести тестове опитування по темі..
2	Тема 2. Структура, логіка розроблення та оформлення бізнес-плану <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути чинники що впливають на формування структури бізнес-плану. 2. Скласти зміст бізнес-плану запропонованої господарської діяльності у сфері послуг. Охарактеризувати розділи. 3. Обов'язкові складові частини бізнес-плану. 4. Розробити структуру бізнес-плану проекту, орієнтованого на залучення інвестицій у діяльність у сфері послуг.
3	Тема 3. Дослідження ринку <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути питання що висвітлюються при характеристиці галузі, фірми, дослідженні ринку. 2. Провести сегментацію ринку запропонованої послуги. 3. Визначити конкурентні переваги запропонованої послуги. 4. Методи дослідження попиту населення на пропонуємо послугу. 5. Розв'язування задач на визначення конкурентоспроможності послуги. 6. Визначення місткості ринку.
4	Тема 4. План маркетингу <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути мету та послідовність опрацювання маркетингового плану. 2. Запропонувати та розробити стратегію збуту та реалізації послуг. 3. Розв'язування задач на обґрунтування та розрахунок ціни на послуги. 4. Обґрунтування видів реклами та стратегії рекламної компанії послуги. 5. Прогнозування обсягів продажу надання послуг.
5	Тема 5. План надання послуг <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути складові плану надання послуг, його структуру. 2. Визначити потужність підприємства по наданню послуг, його вузькі місця. 3. Розробити програму надання послуг.

	<p>4. Орієнтування підприємства при виборі технології надання послуг.</p> <p>5. Задачі на визначення потреби в матеріальних ресурсах.</p> <p>6. Побудувати календарний план та сітковий графік організації бізнесу за допомогою програми Gantt Project.</p>
6	<p>Тема 6. Організаційний план</p> <p>1. Розглянути мету розробки організаційного плану та послідовність етапів його опрацювання.</p> <p>2. Визначення джерел коштів які доцільно обирати при створенні нового підприємства.</p> <p>3. Провести вибір організаційно-правової форми ведення бізнесу.</p> <p>4. Розв'язок задач на розрахунок чисельності персоналу господарської діяльності по наданню послуг..</p> <p>5. Інформація про власників та ключових менеджерів яка повинна бути відображена в організаційному плані.</p> <p>6. Вибір організаційної структури управління..</p> <p>7. Визначення планового фонду оплати праці.</p>
7	<p>Тема 7. Оцінка ризиків</p> <p>1. Розглянути невизначеність та ризик: сутність, визначення, класифікацію, причини виникнення.</p> <p>2. Проаналізувати систему управління ризиками.</p> <p>3. Розв'язування задач на визначення рівня ризику.</p> <p>4. Вибір способів зниження та оптимізації рівня ризиків.</p> <p>5. Провести тестове опитування по темі.</p>
8	<p>Тема 8. Фінансовий план</p> <p>1. Розглянути цілі та особливості розроблення фінансового плану.</p> <p>2. Розробити план доходів та видатків.</p> <p>3. Розробити плановий баланс.</p> <p>4. Розв'язок задач на визначення точки беззбитковості.</p> <p>5. Розрахувати фінансові коефіцієнти результатів господарської діяльності по наданню послуг.</p>
9	<p>Тема 9. Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану</p> <p>1. Розглянути основну роль і головне завдання резюме.</p> <p>2. Розробити резюме бізнес-плану у сфері послуг.</p> <p>3. Підготувати презентацію бізнес-плану.</p>
	M2. Бізнес-процеси у сфері послуг
10	<p>Тема 10. Бізнес-процеси у сфері послуг: сутність, класифікація, особливості</p> <p>1. Розглянути бізнес-процес: визначення, складові елементи, характеристики, класифікацію, загальні принципи управління, особливості.</p> <p>2. Розробити схему запропонованого бізнес-процесу у сфері послуг.</p> <p>3. Провести тестове опитування по темі.</p>
11	<p>Тема 11. Процесний підхід. Управління бізнес-процесами.</p> <p>1. Розглянути процесний підхід до управління у сфері послуг.</p> <p>2. Проаналізувати стандарти серії ISO засновані на процесному підході.</p> <p>3. Проаналізувати цикл Демінга-Шухарта з точки зору запропонованої послуги.</p> <p>4. Розробити заходи по впровадженню процесного підходу для підприємства в сфері послуг.</p>
12	<p>Тема 12. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами</p> <p>1. Розглянути загальні положення оцінки ефективності управління бізнес-процесами.</p> <p>2. Провести оцінку ефективності запропонованого бізнес-процесу.</p> <p>3. Провести тестове опитування по темі.</p>
13	<p>Тема 13. Методи моделювання бізнес-процесів</p> <p>1. Розглянути сутність і необхідність моделювання бізнес-процесів.</p> <p>2. Проаналізувати методології створення моделей бізнес процесів: SADT, IDEF0, DFD, IDEF3, ARIS.</p> <p>3. Формування та обговорення моделі організації вихідного дня за методологією IDEF0</p>

	згідно із вимогами ситуативної задачі шляхом роботи студентів у малих групах. 4. Провести тестове опитування по темі.
14	Тема 14. Документування бізнес-процесів. Бізнес-процеси в торгівлі та в сфері послуг 1. Розглянути вимоги до забезпечення документування бізнес-процесів. 2. Розробити регламент виконання заданого бізнес процесу у сфері послуг. 3. Обговорення в малих групах функції управління і бізнес-процеси запропонованого підприємства роздрібною торгівлі. 4. Розробити модель ланцюжка процесів авто сервісного підприємства (робота в малих групах студенті). 5. Розробити анкету задоволеності клієнта запропонованого підприємства сфери послуг.
15	Тема 15. Методи управління якістю бізнес-процесів 1. Розглянути системи концепції удосконалення бізнес-процесів. 2. Інструменти управління якістю бізнес-процесів. 3. Провести оцінку якості управління бізнес-процесу «підвищення ефективності використання економічного потенціалу». 4. Провести тестове опитування по темі.
16	Тема 16. Аналіз бізнес-процесів 1. Проаналізувати проблеми, що виникають при функціонуванні процесів в сфері послуг. 2. Види методів аналізу бізнес-процесів. Якісний і кількісний аналіз. 3. Зробити ФВА, SWOT-аналіз для виявленні проблем запропонованого бізнес-процесу. 4. Побудувати гістограму, діаграму розсіювання, зробити стратифікацію даних. 5. Провести факторний аналіз бізнес-процесу. 6. Проаналізувати діаграму Парето та її різновиди. 7. Побудувати причинно-наслідкову діаграму. 8. Зробити вибір напрямків усунення проблем.
17	Тема 17. Вдосконалення бізнес-процесів 1. Розробити перелік стратегічних ініціатив розвитку підприємства сфери послуг та оціночних критеріїв реалізації ініціатив. 2. Проаналізувати японські методи поліпшення процесів, методи залучення персоналу, модель постійного поліпшення Школи бізнесу Портсмутського університету. 3. Технологія метода «бенчмаркінг». 4. Реінжиніринг бізнесу та умови його успіху. 5. Методи Тагуті. Функції втрат Тагуті. 6. Модель ділового удосконалення EFQM: цілі, положення, рівні удосконалення. 7. Метод «Шість σ».
18	Тема 18. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг. 1. Побудувати інтегровану базу даних управління станцією технічного обслуговування автомобілів використовуючи програмне забезпечення Microsoft Access. 2. Оцінити ефективність інформаційних технологій в управлінні бізнес-процесами. 3. Проаналізувати інтернет-технологій в системі управління підприємством сфери послуг. 4. Сформулювати інструментарій застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери послуг.

Заочна форма

4.3. План лекцій

№	Тема заняття / план
	М1 Бізнес-планування у сфері послуг
1	Тема 2, 3, 4, 5. Структура, логіка розроблення та оформлення бізнес-плану. Дослідження ринку. План маркетингу. План надання послуг. 1. Зміст бізнес-плану. Характеристика розділів.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Основні правила оформлення бізнес-плану. 3. Сегментація ринку, за якими ознаками її здійснюють. 4. Дослідження попиту населення на пропонуємо послугу. 5. Показники конкурентоспроможності послуги. 6. Місткість ринку і як вона поділяється за ступенем насиченості. 7. Стратегія збуту та реалізації послуг у бізнес-плані. 8. Політика ціноутворення, рекламна компанія у бізнес-плані. 9. Прогнозування обсягів продажу надання послуг. 10. Потужність підприємства та програма по наданню послуг. 11. Орієнтування підприємства при виборі технології надання послуг. 12. Визначення потреби в матеріальних ресурсах. 13. Застосування програми Gantt Project для розробки календарного плану та сіткового графіку організації бізнесу.
2	<p>Тема 6, 7, 8, 9. Організаційний план. Оцінка ризиків. Фінансовий план. Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вибір організаційно-правової форми ведення бізнесу. 2. Визначення потреби підприємства у персоналі. 3. Інформація про власників та ключових менеджерів яка повинна найти відображення в організаційному плані. 4. Організаційні структури управління. 5. Кадрова політика та стратегія. 6. Системи управління ризиками. 7. Аналіз ризиків у бізнес-плані. 8. Способи оптимізації рівня ризиків. 9. План доходів та видатків і послідовність його розробки. 10. Розробка планового балансу. 11. Фінансовий аналізу господарської діяльності у сфері послуг. 12. План грошових надходжень і витрат. 13. Джерела фінансування. 14. Ключові аспекти бізнесу, що викладаються в резюме. 15. Питання які доцільно представити при презентації бізнес-плану.
	M2. Бізнес-процеси у сфері послуг
3	<p>Тема 11, 12, 13, 14. Процесний підхід. Управління бізнес-процесами. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами. Методи моделювання бізнес-процесів. Документування бізнес-процесів. Бізнес-процеси в торгівлі та в сфері послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальна характеристика процесного підходу до управління у сфері послуг. 2. Етапи управління процесами Цикл Демінга-Шухарта. 3. Схеми та складові управління процесом. 4. Загальні положення оцінки ефективності управління бізнес-процесами. 5. Етапи оцінки ефективності управління бізнес-процесами. 6. Кількісні показники оцінки ефективності управління бізнес-процесами. 7. Методологія створення моделей бізнес процесів. 8. Методологія SADT. 9. Методологія IDEF0. 10. Методологія DFD 11. Методологія IDEF3 12. Методологія ARIS. 13. Вимоги до забезпечення документування бізнес-процесів. 14. Структура регламенту виконання бізнес процесу. 15. Опис бізнес процесів на етапі реалізації продукції, послуги: постачання, продаж і збут.
4	<p>Тема 15, 16, 17, 18. Методи управління якістю бізнес-процесів. Аналіз бізнес-процесів. Вдосконалення бізнес-процесів. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Системи концепції удосконалення бізнес-процесів. 2. Інструменти управління якістю бізнес-процесів. 3. Методологічний інструментарій управління якістю окремих бізнес-процесів. 4. Види методів аналізу бізнес-процесів. Якісний і кількісний аналіз. 5. Використання ФВА, SWOT-аналізу для виявленні проблем. 6. Гістограма. Діаграма розсіювання. Стратифікація даних. 7. Діаграма Парето та їх різновиди. 8. Причинно-наслідкові діаграми. 9. Японські методи поліпшення процесів. 10. Методи залучення персоналу. 11. Модель постійного поліпшення Школи бізнесу Портсмутського університету. 12. Технологія метода «бенчмаркінг» та генезис його розвитку. 13. Реінжиніринг бізнесу та умови його успіху. 14. Методи Тагуті. Функції втрат Тагуті. 15. Інформаційні технології як інструмент управління бізнес-процесами у сфері послуг. 16. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери послуг.

4.4. План групових занять

№	Тема заняття / план
1	<p>Тема 2, 3, 4, 5. Структура, логіка розроблення та оформлення бізнес-плану. Дослідження ринку. План маркетингу. План надання послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути чинники що впливають на формування структури бізнес-плану, питання що висвітлюються при характеристиці галузі, фірми, дослідженні ринку, мету та послідовність опрацювання маркетингового плану, складові плану надання послуг, його структуру. 2. Скласти зміст бізнес-плану запропонованої господарської діяльності у сфері послуг. Охарактеризувати розділи. 3. Розробити структуру бізнес-плану проекту, орієнтованого на залучення інвестицій у діяльність у сфері послуг. 4. Провести сегментацію ринку запропонованої послуги. 5. Визначити конкурентні переваги запропонованої послуги. 6. Розв'язування задач на визначення конкурентоспроможності послуги. 7. Запропонувати та розробити стратегію збуту та реалізації послуг. 8. Розв'язування задач на обґрунтування та розрахунок ціни на послуги. 9. Обґрунтування видів реклами та стратегії рекламної компанії послуги. 10. Прогнозування обсягів продажу надання послуг. 11. Визначити потужність підприємства по наданню послуг, його вузькі місця. 12. Орієнтування підприємства при виборі технології надання послуг. 13. Задачі на визначення потреби в матеріальних ресурсах. 14. Побудувати календарний план та сітковий графік організації бізнесу за допомогою програми Gantt Project. 15. Провести тестове опитування по темі.
2	<p>Тема 6, 7, 8, 9. Організаційний план. Оцінка ризиків. Фінансовий план. Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути мету розробки організаційного плану та послідовність етапів його опрацювання, невизначеність та ризик: сутність, визначення, класифікацію, причини виникнення, цілі та особливості розроблення фінансового плану, основну роль і головне завдання резюме. 2. Провести вибір організаційно-правової форми ведення бізнесу. 3. Розв'язок задач на розрахунок чисельності персоналу господарської діяльності по наданню послуг. 4. Вибір організаційної структури управління.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Визначення планового фонду оплати праці. 6. Розв'язування задач на визначення рівня ризику. 7. Вибір способів зниження та оптимізації рівня ризиків. 8. Розробити план доходів та видатків. 9. Розробити плановий баланс. 10. Розв'язок задач на визначення точки безбитковості. 11. Розрахувати фінансові коефіцієнти результатів господарської діяльності по наданню послуг. 12. Розробити резюме бізнес-плану у сфері послуг. 13. Підготувати презентацію бізнес-плану. 14. Провести тестове опитування по темі.
	М2. Бізнес-процеси у сфері послуг
3	<p>Тема 11, 12, 13, 14. Процесний підхід. Управління бізнес-процесами. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами. Методи моделювання бізнес-процесів. Документування бізнес-процесів. Бізнес-процеси в торгівлі та в сфері послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути бізнес-процес: визначення, складові елементи, характеристики, класифікацію, загальні принципи управління, особливості; процесний підхід до управління у сфері послуг; загальні положення оцінки ефективності управління бізнес-процесами; сутність і необхідність моделювання бізнес-процесів; вимоги до забезпечення документування бізнес-процесів. 2. Розробити схему запропонованого бізнес-процесу у сфері послуг. 3. Проаналізувати стандарти серії ISO засновані на процесному підході. 4. Проаналізувати цикл Демінга-Шухарта з точки зору запропонованої послуги. 5. Розробити заходи по впровадженню процесного підходу для підприємства в сфері послуг. 6. Провести оцінку ефективності запропонованого бізнес-процесу. 7. Проаналізувати методології створення моделей бізнес процесів: SADT, IDEF0, DFD, IDEF3, ARIS. 8. Формування та обговорення моделі організації вихідного дня за методологією IDEF0 згідно із вимогами ситуативної задачі шляхом роботи студентів у малих групах. 9. Розробити регламент виконання заданого бізнес процесу у сфері послуг. 10. Обговорення в малих групах функції управління і бізнес-процеси запропонованого підприємства роздрібною торгівлі. 11. Розробити модель ланцюжка процесів авто сервісного підприємства (робота в малих групах студенті). 12. Розробити анкету задоволеності клієнта запропонованого підприємства сфери послуг. 13. Провести тестове опитування по темі.
4	<p>Тема 15, 16, 17, 18. Методи управління якістю бізнес-процесів. Аналіз бізнес-процесів. Вдосконалення бізнес-процесів. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розглянути системи концепції удосконалення бізнес-процесів. 2. Інструменти управління якістю бізнес-процесів. 3. Провести оцінку якості управління бізнес-процесу «підвищення ефективності використання економічного потенціалу». 4. Види методів аналізу бізнес-процесів. Якісний і кількісний аналіз. 5. Зробити SWOT-аналіз для виявленні проблем запропонованого бізнес-процесу. 6. Побудувати гістограму, діаграму розсіювання, зробити стратифікацію даних. 7. Проаналізувати діаграму Парето та її різновиди. 8. Побудувати причинно-наслідкову діаграму. 9. Проаналізувати японські методи поліпшення процесів, методи залучення персоналу, модель постійного поліпшення Школи бізнесу Портсмутського університету. 10. Технологія метода «бенчмаркінг».

11. Реінжиніринг бізнесу та умови його успіху.
12. Методи Тагуті. Функції втрат Тагуті.
13. Побудувати інтегровану базу даних управління станцією технічного обслуговування автомобілів використовуючи програмне забезпечення Microsoft Access.
14. Проаналізувати інтернет-технологій в системі управління підприємством сфери послуг.
15. Сформувати інструментарій застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери послуг.
16. Провести тестове опитування по темі.

4.5. Завдання для самостійної роботи

Самостійна навчальна робота студента є обов'язковою частиною навчального процесу. Самостійна навчальна робота розрахована на формування практичних навичок у роботі студентів зі спеціальною літературою, орієнтація їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення набутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем функціонування й розвитку підприємства.

Теми аналітичних робіт (денна форма навчання), контрольної роботи (заочна форма навчання) з дисципліни «Бізнес планування та бізнес процеси у сфері послуг»

1. Бізнес-план і його роль у розвитку підприємств
2. Визначення основних показників бізнес-плану
3. Економічна ефективність результатів впровадження бізнес-плану
4. Ризики при впровадженні бізнес-плану
5. Технологія розробки різних видів бізнес-плану
6. Формування інформаційного поля бізнес-плану
7. Функціональне призначення та правила оформлення резюме
8. Завдання розробки та процедура складання плану грошових надходжень і витрат
9. Організація проведення презентації бізнес-плану.
10. Причини, що викликають необхідність планування діяльності підприємства
11. Виявлення сильних і слабких сторін підприємства (бізнес-проекту)
12. Визначення місії підприємства (бізнес-проекту) та формування цілей його діяльності.
13. Фінансові потреби на реалізацію плану маркетингу
14. Нормування ресурсного забезпечення бізнес-плану
15. Календарний план-графік реалізації підприємницького проекту
16. Методологічні основи експертизи бізнес-плану
17. Фінансові показники обґрунтування реалізації бізнес-проекту
18. Попередня ідентифікація бізнес-проекту.
19. Поняття WBS – робочої структури бізнес-проекту.
20. Методи аналізу виконання бізнес-проекту.
21. Класифікація проектних ризиків за процентом понесених збитків.
22. Параметри якості бізнес-проекту.
23. Витрати на забезпечення якості бізнес-проекту.
24. Загальноприйнята класифікація витрат на забезпечення якості бізнес-проекту.

25. Завдання розробки та процедура складання: плану доходів і витрат.
26. Завдання розробки та процедура складання: плану грошових надходжень та виплат.
27. Завдання розробки та процедура складання: планового балансу.
28. Бізнес-процеси технічного обслуговування і ремонту машин: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
29. Бізнес-процеси в торгівлі: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
30. Бізнес-процеси побутових послуг: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
31. Бізнес-процеси у сфері охорони здоров'я в зв'язку з медичною реформою.
32. Бізнес-процеси надання оздоровчих послуг: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
33. Бізнес-процеси туристичних послуг: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
34. Бізнес-процеси у сфері освіти в зв'язку з реформою галузі.
35. Бізнес-процеси у галузі культури.
36. Бізнес-процеси житлово-комунальних послуг: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
37. Бізнес-процеси надання послуг пасажирського транспорту: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
38. Бізнес-процеси надання послуг зв'язку: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
39. Бізнес-процеси надання інформаційно-консультативних послуг: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
40. Бізнес-процеси міжнародної торгівлі послугами: сутність, схеми, аналіз, вдосконалення.
41. Стандарти серії ISO: системи менеджменту якості та екологічного менеджменту, засновані на процесному підході.
42. Методи моделювання бізнес-процесів.
43. Точність та надійність, стабільність та продуктивність, керованість та екологічність, ефективність бізнес-процесу.
44. Аналіз бізнес-процесів.
45. Метод «бенчмаркінг».
46. Реінжиніринг у сфері послуг.
47. Оцінка ризиків бізнес-процесів.
48. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг.

Дискусія з елементами аналізу по питанням:

1. Сутнісна характеристика бізнес-плану. Типологія бізнес-планів.
2. Цілі розробки бізнес-плану.
3. Формування інформаційного поля бізнес-плану.
4. Загальна методологія розробки бізнес-плану.
5. Логіка процесу стратегічного планування на підготовчій стадії.
6. Оцінка сприятливих зовнішніх можливостей та загроз для бізнесу.
7. Виявлення сильних і слабких сторін фірми.
8. Визначення місії фірми.
9. Формулювання цілей діяльності фірми.

10. Аналіз стратегічних альтернатив і вибір стратегії.
11. Структура бізнес-плану.
12. Вимоги до стилю написання та оформлення бізнес-плану.
13. Зміст параграфів розділу «Галузь, фірма та її продукція».
14. Логіка написання та зміст параграфів розділу «Дослідження ринку».
15. Зміст основних параграфів маркетинг-плану.
16. Структура розділу «Виробничий план» та зміст його основних параграфів.
17. Структура розділу «Організаційний план» та зміст його основних параграфів.
18. Структура розділу «Фінансовий план» та зміст його основних параграфів.
19. Системні концепції удосконалення бізнес-процесів.
20. Нотації створення бізнес-процесів.

Типові задачі до групових занять

Задача 1. Видавництво «Мрія» планує видання книги «Бізнес-планування проектів» за такими розрахунками:

Показник	Оптимістичний варіант	Песимістичний варіант
Ціна за од. екземп., грн	12	12
Змінні витрати за од. екземпл., грн	6	7,4
Сукупні постійні витрати, грн	70 000	73 000
Обсяг виробництва, од.	20 000	17 000

Визначте силу впливу операційного важеля та прокоментуйте результат.

Задача 2. Проведіть аналіз беззбитковості, якщо інвестиційний проект характеризується такими даними:

Показник	Продукт А	Продукт Б	Продукт В	Продукт Г
Прогнозний річний обсяг реалізації, од.	1100	1200	700	1100
Ціна реалізації одиниці продукції, грн	14	15	18	13
Змінні витрати на одиницю продукції, грн	10	12	14	11
Постійні витрати, грн	7 400			

Задача 3. Директор кондитерської фабрики пропонує Вам очолити новий напрям діяльності підприємства, а саме – виробництво шоколадних картин. Він вимагає, щоб Ви представили йому бізнес-план за таких прогнозованих доходів і витрат. При чому він очікує отримувати прибуток вже на 6-му місяці виробництва. Допрацюйте наведені нижче дані та обґрунтуйте реалістичність побажань Вашого керівництва та внесіть власні пропозиції щодо їх швидшого здійснення, якщо заплановано взяти кредит в розмірі 600 тис. грн. на півроку під 18 % річних.

План доходів і витрат компанії за 6 місяців, тис. грн

Показник	Місяці						Всього за півроку
	1	2	3	4	5	6	
А. Загальний обсяг продажу товарів	200	260	290	340	370	420	1880
Б. Собівартість проданих товарів - усього, у тому числі:							
матеріальні витрати	128	149	159	177	187	205	1 006
прямі затрати праці	70	91	102	119	130	147	658
нарахування на заробітну	42	42	42	42	42	42	252
	16	16	16	16	16	16	96

плату							
В. Валовий прибуток	72	111	131	163	183	215	874
Г. Операційні витрати — усього, зокрема:	216	220	222	225	227	230	1 339
заробітна плата іншого персоналу	64	64	64	64	64	64	384
нарахування на заробітну плату	24	24	24	24	24	24	146
комунальні послуги	45	45	45	45	45	45	270
амортизаційні відрахування	50	50	50	48	48	48	295
інші операційні витрати	32	36	38	44	46	49	245

Матеріально-технічне забезпечення

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

Програмне забезпечення: Word, PowerPoint, Excel, GantProject;

Доступ до мережі internet, точка доступу Wi-Fi.

Система електронного навчання Moodle 3.9.

Сервіси відеозв'язку: Google Meet, Zoom, Skype

5. Підсумковий контроль

У цьому розділі наведено питання до змістових модулів, типові тестові завдання, питання до іспиту, які мають свідчити про успішність засвоєння матеріалу студентом.

Питання до змістового модулю №1

з дисципліни «Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг»

1. Поняття бізнес-плану й бізнес планування.
2. Мета створення бізнес-плану.
3. Основні етапи розробки, особливості й обсяги бізнес-планів.
4. Основні види бізнес-планів.
5. Типи маркетингу. Зміст розділу.
6. Визначення попиту й можливості ринку.
7. Конкуренція й інші зовнішні фактори.
8. Стратегія маркетингу.
9. Стратегія збуту й розподілу.
10. Стратегія ціноутворення.
11. Виробнича програма на підприємствах.
12. Розрахунок потреби в основних виробничих фондах.
13. Планування обсягу реалізації послуг.
14. Розрахунок потреби в ресурсах на виробничу програму.
15. Розрахунок потреби в персоналі та заробітній платі.
16. Кошторис витрат і калькуляція собівартості.
17. Потреба в додаткових інвестиціях.
18. Обґрунтування вибору організаційно-правової форми організації бізнесу.
19. Визначення потреби в персоналі з розподілом по категоріях.
20. Створення організаційної структури управління підприємства.

21. Зміст, завдання та методи фінансового планування.
22. Прогноз звіту про доходи і видатки.
23. Рух грошових коштів внаслідок фінансової діяльності підприємства.
24. Прогноз балансу активів та пасивів підприємства.
25. Зміст, завдання фінансової стратегії підприємства.
26. Методи оцінки фінансової доцільності проекту
27. Що забезпечує фінансова стратегія?
28. У чому полягає зміст методу «ефект зростання»?
29. Загальне поняття ризику.
30. Види ризиків.
31. Методи управління ризиками.
32. Особливості Бізнес-плану фінансового оздоровлення підприємства.
33. Особливості Бізнес-плану реорганізації підприємства.
34. Особливості Бізнес-плану інноваційного проекту.
35. Особливості Бізнес-плану диверсифікації діяльності підприємства.

Питання до змістового модулю №2

з дисципліни «Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг»

1. Бізнес-процес: визначення, складові елементи, характеристики, особливості у сфері послуг.
2. Класифікація бізнес процесів у сфері послуг.
3. Зображення бізнес-процесів за допомогою схем.
4. Характеристика процесного підходу до управління у сфері послуг.
5. Міжнародні стандарти серії ISO засновані на процесному підході.
6. Цикл Демінга-Шухарта. Етапи управління процесами.
7. Деталізація процесу. Декомпозиція процесу прийняття рішення.
8. Заходи по впровадженню процесного підходу.
9. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами.
10. Кількісні показники оцінки ефективності управління бізнес-процесами.
11. Моделювання бізнес-процесів, сутність і актуальність.
12. Методологія SADT.
13. Методологія IDEF0.
14. Методологія DFD.
15. Методологія IDEF3
16. Методологія ARIS.
17. Документування бізнес-процесів.
18. Регламент виконання бізнес процесу.
19. Бізнес-процеси на етапі реалізації продукції, послуги: постачання, продаж і збут.
20. Моделі управління торгово-комерційною діяльністю.
21. Оцінка стану бізнес-процесів послуг.
22. Системи концепції удосконалення бізнес-процесів.
23. Інструменти управління якістю бізнес-процесів.
24. Етапи оцінки якості управління бізнес-процесом.
25. Проблеми, що виникають при функціонуванні процесів в сфері послуг.

26. Види методів аналізу бізнес-процесів. Якісний і кількісний аналіз.
27. ФВА, SWOT-аналіз, сутність та застосування.
28. Гістограма. Діаграма розсіювання. Стратифікація даних.
29. Факторний аналіз, сутність та застосування.
30. Діаграма Парето та її різновиди.
31. Причинно-наслідкові діаграми.
32. Вибір та обґрунтування напрямків усунення проблем бізнес-процесів.
33. Планування діяльності з покращення бізнес-процесів.
34. Японські методи поліпшення процесів. Методи залучення персоналу. Модель постійного поліпшення Школи бізнесу Портсмутського університету.
35. Технологія метода «бенчмаркінг», сутність та застосування.
36. Реінжиніринг бізнесу послуг.
37. Методи Тагуті. Модель ділового удосконалення EFQM. Метод «Шість σ».
38. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг.
39. Оцінка ефективності інформаційних технологій в управлінні бізнес-процесами.
40. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством сфери послуг.
41. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери послуг.

Типові тестові завдання

1. Бізнес-план – це:
 - А. Робочий інструмент підприємця.
 - Б. Розгорнута програму здійснення бізнесу.
 - В. Графік реалізації бізнес-ідеї.
 - Г. Документ, що характеризує основні сторони діяльності та розвитку підприємства.

2. Кожен підприємець повинен планувати такі параметри діяльності:
 - А. Сфера і масштаби бізнесу.
 - Б. Механізм розподілу прибутку.
 - В. Місце розташування майбутнього підприємства.
 - Г. Організаційно-правова форма підприємницької діяльності.
 - Д. Джерела фінансування бізнесу.

Модульна контрольна робота №1 з навчальної дисципліни «Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг» Варіант № 0

1. Охарактеризуйте показники ефективності бізнес-плану.
2. Характеристика бізнес-плану: сутність та класифікація.
3. **Розкрийте сутність наступних термінів:** бізнес-план, планування, маркетинговий бізнес-план.

Модульна контрольна робота №2
з навчальної дисципліни
«Бізнес-планування та бізнес-процеси у сфері послуг»
Варіант № 0

1. Охарактеризуйте показники ефективності бізнес-процесу.
2. Характеристика бізнес-процесу: сутність та класифікація.
3. **Розкрийте сутність наступних термінів:** бізнес-процес, модель бізнес-процесу, бенчмаркінг, реінжиніринг.

Питання до іспиту

1. Бізнес-план: сутність, призначення, місце у системі планування діяльності фірми.
2. Цілі розробки бізнес-плану, його функції та значення.
3. Стадії процесу розробки бізнес-плану.
4. Реалізація початкової стадії розробки бізнес-плану.
5. Інформація для розробки бізнес-плану, її джерела.
6. Характеристика підготовчої та основної стадії розробки бізнес-плану.
7. Чинники що впливають на зміст бізнес-плану.
8. Особливості бізнес-плану сфери послуг, характеристики послуги що впливають на зміст бізнес-плану.
9. Обов'язкові складові частини бізнес-плану.
10. Рекомендована послідовність складання бізнес-плану.
11. Загальні вимоги до стилю написання бізнес-плану.
12. Правила оформлення бізнес-плану.
13. Титульний аркуш, зміст, резюме, додатки бізнес-плану.
14. Розділ бізнес-плану „Галузь, фірма та її послуги ”
15. Основні етапи процедури дослідження ринку.
16. Процес сегментації ринку та вибору цільового ринку.
17. Зовнішні фактори що вивчаються в процесі дослідження ринку.
18. Послідовність аналізу та оцінка конкурентної ситуації на ринку послуг фірми.
19. Інструменти що застосовуються в процесі оцінки конкурентної позиції фірми на ринку.
20. Суть, мета, завдання і структура маркетингових досліджень.
21. Види і форми маркетингових досліджень.
22. Організація маркетингових досліджень.
23. Стратегія маркетингу фірми у бізнес-плані.
24. Типи каналів збуту. Чинники що впливають на вибір каналів збуту послуг фірми.
25. Моделі та стратегії ціноутворення. Питання ціноутворення на послуги фірми в бізнес-плані.
26. Інформація про організацію рекламної кампанії в маркетинг-плані.

27. Бюджет рекламної діяльності фірми. Політика підтримки продукту бізнесу і як її треба висвітлити в бізнес-плані.
28. Прогнозування обсягів продажу фірми в бізнес-плані.
29. План надання послуг, цілі, послідовність розробки, зміст, обсяг.
30. Вибір місця розташування підприємства по наданню послуг.
31. Вибір технології надання послуг та визначення потреби в матеріальних ресурсах.
32. Організаційний план, завдання, структура.
33. Організаційно-правові форми організації бізнесу передбачені законодавством України.
34. Фактори що впливають на вибір форми організації бізнесу.
35. Методи визначення потреби бізнесу в персоналі.
36. Інформація про власників та ключових менеджерів яка має бути відображена в організаційному плані.
37. Схема управління фірмою в організаційному плані.
38. Кадрова політика та стратегія в організаційному плані.
39. Невизначеність та ризик. Класифікація ризиків у сфері послуг.
40. Причини ризиків у сфері послуг. Система управління ризиками в бізнес-плані.
41. Оцінка і методи оптимізації рівня ризиків в бізнес-плані.
42. Фінансовий план: цілі розробки, показники, інформаційне забезпечення.
43. Підрозділи розділу «Фінансовий план».
44. План доходів і витрат.
45. Точка беззбитковості в бізнес-плані.
46. План грошових надходжень та виплат.
47. Фінансовий баланс, як частина бізнес-плану.
48. Фінансові коефіцієнти в бізнес-плані.
49. Резюме бізнес-плану. Презентація бізнес-плану: цілі, завдання, підготовча робота, форма, технічні засоби.
50. Бізнес-процес: визначення, складові елементи, характеристики, особливості у сфері послуг.
51. Класифікація бізнес процесів у сфері послуг.
52. Зображення бізнес-процесів за допомогою схем.
53. Характеристика процесного підходу до управління у сфері послуг.
54. Міжнародні стандарти серії ISO засновані на процесному підході.
55. Цикл Демінга-Шухарта. Етапи управління процесами.
56. Деталізація процесу. Декомпозиція процесу прийняття рішення.
57. Заходи по впровадженню процесного підходу.
58. Оцінка ефективності управління бізнес-процесами.
59. Кількісні показники оцінки ефективності управління бізнес-процесами.
60. Моделювання бізнес-процесів, сутність і актуальність.
61. Методологія SADT.
62. Методологія IDEF0.
63. Методологія DFD.
64. Методологія IDEF3

65. Методологія ARIS.
66. Документування бізнес-процесів.
67. Регламент виконання бізнес процесу.
68. Бізнес-процеси на етапі реалізації продукції, послуги: постачання, продаж і збут.
69. Моделі управління торгово-комерційною діяльністю.
70. Оцінка стану бізнес-процесів послуг.
71. Системи концепції удосконалення бізнес-процесів.
72. Інструменти управління якістю бізнес-процесів.
73. Етапи оцінки якості управління бізнес-процесом.
74. Проблеми, що виникають при функціонуванні процесів.
75. Види методів аналізу бізнес-процесів. Якісний і кількісний аналіз.
76. ФВА, SWOT-аналіз, сутність та застосування.
77. Гістограма. Діаграма розсіювання. Стратифікація даних.
78. Факторний аналіз, сутність та застосування.
79. Діаграма Парето та її різновиди.
80. Причинно-наслідкові діаграми.
81. Вибір та обґрунтування напрямків усунення проблем бізнес-процесів.
82. Планування діяльності з покращення бізнес-процесів.
83. Японські методи поліпшення процесів. Методи залучення персоналу. Модель постійного поліпшення Школи бізнесу Портсмутського університету.
84. Технологія метода «бенчмаркінг», сутність та застосування.
85. Реінжиніринг бізнесу послуг.
86. Методи Тагуті. Модель ділового удосконалення EFQM. Метод «Шість σ».
87. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами у сфері послуг.
88. Оцінка ефективності інформаційних технології в управлінні бізнес-процесами.
89. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством сфери послуг.
90. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери послуг.

**Приклад типового білету на іспит
Чорноморський національний університет імені Петра Могили**

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля і біржова діяльність»_ Семестр VI

Навчальна дисципліна **Бізнес планування і бізнес-процеси у сфері послуг**

БІЛЕТ №0

1. Бізнес-план: сутність, призначення, місце у системі планування діяльності фірми.

2. Послідовність розробки політики ціноутворення фірми. Охарактеризуйте сутність кожного етапу.
3. Кількісні показники оцінки ефективності управління бізнес-процесами.

Затверджено на засіданні кафедри економіки та підприємництва

Протокол № __ від „__” _____ р.

Завідувач кафедри _____
(підпис)

Кузьменко О.Б.
(прізвище та ініціали)

Екзаменатор _____
(підпис)

Кузьменко О.Б.
(прізвище та ініціали)

Проведення підсумкового контролю знань. Результатом вивчення дисципліни виступає іспит. Умовою допуску до підсумкового контролю знань є позитивні оцінки з поточного контролю знань. Контроль знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальну кількість балів, яку може отримати студент протягом семестру становить 60 балів. На іспиті максимальна кількість балів - 40 балів.

Заліковий білет складається з трьох теоретичних питань, за правильну відповідь на кожне питання студент отримує відповідно 13, 13 і 14 балів.

6. Методи навчання

Пояснювально-ілюстративний метод: застосовується при викладанні лекцій. Студенти сприймають і осмислюють факти, оцінки, висновки.

Частково-пошуковий (евристичний) метод: застосовується при відповіді на тести, питання, розв'язуванні задач, виконанні аналітичної роботи та завдань. Студенти осмислюють умови тесту, задачі, аналітичної роботи чи завдання, актуалізують отримані раніше знання та навички, самостійно вирішують, аналізують, порівнюють, роблять висновки, узагальнюють, перевіряють результати роботи.

7. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання Денна форма

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Тести (10×0,5)	5
2	Опитування (18×16)	18
3	Розв'язування задач (9×16)	9
4	Аналітична робота (1×36)	3
5	Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях (19×16)	19
6	Модульна контрольна робота (2×36)	6
7	Іспит (1×40б)	40
	Всього	100

Критерії оцінки знань студентів.

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 непринципові по теоретичним питанням – 2 бали; виконана зі значним порушенням терміну, має суттєві зауваження в теоретичних питаннях – 1 бал; не виконана робота – 0 балів

Заочна форма

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Тести (10×16)	10
2	Опитування (4×16)	4
3	Розв'язування задач (6×16)	6
4	Виконання ситуаційних завдань та робота в малих групах студентів на групових заняттях (10×16)	10
5	Контрольна робота (1×30б)	30
6	Іспит (1×40б)	40
	Всього	100

Критерії оцінки знань студентів.

Тести: правильна буква відповіді на один тест – 1 бал, 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 – 2 бали; задача розв'язана з суто арифметичними помилками, які не вплинули на хід рішення та незначним перевищенням терміну – 1 бал; інші варіанти – 0 балів.

Контрольна робота: виконана у встановлений термін, згідно всіх вимог і без зауважень – 34 бали; виконана з незначним порушенням терміну, має зауваження

по оформленню, списку літератури або суто арифметичні помилки у розрахунках – 24 балів; виконана зі значним порушенням терміну, має суттєві зауваження в теоретичній, аналітичній частинах – 12 балів; не виконана робота – 0 балів

8. Рекомендовані джерела інформації

Основні:

1. Войтків, Л. С. Формування бізнес моделі підприємства [Текст] : практикум / Л. С. Войтків, Ю. В. Буй. – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2017. – 43 с.
2. Бізнес-планування підприємницької діяльності : навч. посіб. / З. С. Варналій, Т. Г. Васильців, Р. Л. Лупак, Р. Р. Білик. Чернівці: Технодрук, 2019. 264 с
3. Бізнес-планування: конспект лекцій / С.В. Волошина; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2016. – 64 с
4. Кібік О.М. Теорія бізнесу: навч. посібник / О.М. Кібік, К.В. Белоус., В.О. Котлубай. – 2-ге вид., випр. і доп. – Одеса : КУПРІЄНКО СВ, 2017. – 225 с.
5. Нетепчук В.В. Управління бізнес-процесами: Навч. посібник. – Рівне: НУВГП, 2014. – 158с.
6. Планування і контроль у підприємницькій діяльності: навч.-метод. посібник / Л.Д. Водянка, В.А. Никифорак – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2018. – 200 с.
7. Яркіна Н.М. Економіка підприємства : Навч. посіб. / Н. М. Яркіна. – Вид. 2-ге перероб. і доп. – К. : Видавництво Ліра-К, 2017. – 600 с.
8. Білик М.Д. Фінансове планування на підприємстві [Текст]: навч. посіб. / Білик М.Д., Беялов Т.Е.; Київ. нац. ун-т технологій та дизайну. – К.: ПанТот, 2015. – 435 с

Додаткові:

9. Васильченко Г. В., Кафка С. М. В-19 Бізнес-планування. Методичні вказівки для самостійної роботи студентів. – Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2016 – 45 с.
10. Васильців Т.Г. Бізнес-планування: навч. посіб. / Т.Г. Васильців, Я.Д. Качмарик, В.І. Блонська та ін. – К.: Знання, 2013. – 207 с.
11. Криворучко О.М. Менеджмент бізнес-процесів автотранспортних підприємств: монографія / О.М. Криворучко, Ю.О. Сукач. – Харків: ХНАДУ, 2012. – 245 с.
12. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шеєнкова. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. – 264 с.
13. Методичні рекомендації з розроблення бізнес-плану підприємств: Наказ Міністерства економіки України від 06.09.2006 р. №290 [Електронний ресурс] // Режим доступу: www.me.gov.ua
14. Методичні рекомендації з розробки бізнес-планів інвестиційних проектів: Наказ Державного агентства України з інвестицій та розвитку

від 31.08.2010 р. №73 [Електронний ресурс] // Режим доступу:
www.search.ligazakon.ua

15. Фролова Л.В. Формирование бізнес-моделі підприємства [текст] Учебник. / Л.В. Фролова, Е.С. Кравченко – К.: Центр учебной литературы, 2012. – 384с.

Інформаційні ресурси

1. Система Moodle ЧНУ ім. Петра Могили.
2. <https://www.rada.gov.ua/> Офіційний сайт Верховної ради України.
3. Українська інвестиційна газета. - Електроний режим доступу: – www.invest.com.ua
4. <http://www.ebrd.com> – Європейський Банк реконструкції та розвитку
5. <http://www.eib.org/> – Європейський інвестиційний банк
6. <https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA> – Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України
7. <http://www.ukrstat.gov.ua/> – Державна служба статистики України
8. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home> – Євростат
9. <http://www.unecsc.org/> – Європейська економічна комісія ООН