

# БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ ТА БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ У СФЕРІ ПОСЛУГ

**Викладач: Фертікова Тетяна Михайлівна**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри економіки та підприємництва  
факультету економічних наук ЧНУ імені Петра Могили

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

**В результаті вивчення дисципліни студент має знати:**

- ✓ характерні риси бізнесу у сфері послуг;
- ✓ сутність та структуру бізнес-плану;
- ✓ особливості розробки структурних частин бізнес-плану;
- ✓ критерії оцінки ефективності бізнес-планування;
- ✓ специфіку бізнес-планування у сфері послуг;
- ✓ сутність процесного підходу до управління підприємствами;
- ✓ сутність бізнес-процесів, їх класифікацію;
- ✓ методи моделювання бізнес-процесів та їх характеристики;
- ✓ вимоги до документування бізнес-процесів;
- ✓ якісні та кількісні методи оцінки ефективності бізнес-процесів;
- ✓ особливості управління бізнес-процесами у сфері послуг.

**В результаті вивчення дисципліни студент має вміти:**

- ✓ аналізувати бізнес-середовище, визначати цілі і задачі діяльності у сфері послуг;
- ✓ здійснювати бізнес-планування на етапі започаткування діяльності у сфері послуг та подальшого функціонування бізнесу;
- ✓ оформляти бізнес-план;
- ✓ забезпечувати досягнення цілей бізнес-планування;
- ✓ моделювати бізнес-процеси на підприємствах сфери послуг;
- ✓ аналізувати та оцінювати ефективність бізнес-процесів.

**Тематика курсу:**

- Тема 1. Сфера послуг та її характерні риси.
- Тема 2. Сутність та організація бізнес-планування у сфері послуг.
- Тема 3. Формування бізнес-ідеї та дослідження ринку.
- Тема 4. Цілі, задачі та стратегія розвитку у бізнес-плані.
- Тема 5. Маркетинговий план.
- Тема 6. Виробничий план у сфері послуг.
- Тема 7. Організаційний план.
- Тема 8. Фінансовий план.
- Тема 9. Оцінка ризиків.
- Тема 10. Характеристика процесного підходу до управління організацією у сфері послуг.
- Тема 11. Бізнес-процеси у сфері послуг: сутність, класифікація, особливості.
- Тема 12. Методи моделювання бізнес-процесів в організації.
- Тема 13. Оцінка ефективності та оптимізація бізнес-процесів.
- Тема 14. Регламентация бізнес-процесів.
- Тема 15. Концепції вдосконалення бізнес-процесів.
- Тема 16. Реінжиніринг бізнес-процесів.

## БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ ТА БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ У СФЕРІ ПОСЛУГ

### **Оцінювання:**

За семестр: 60 балів

За екзамен: 40 балів

### **Види робіт:**

Участь в усних обговореннях на практичних заняттях:

2 бали\*16=32 бали.

Індивідуальна письмова робота: 18 балів.

Тести: 10 балів.

Екзамен: 40 балів.

### **Технічне забезпечення:**

- ✓ Проекційне мультимедійне обладнання (проектор, екран, ноутбук/комп'ютер);
- ✓ Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi;
  
- ✓ Програмне забезпечення: Word, Excel, PowerPoint;
  
- ✓ Система електронного навчання Moodle 3.9

Академічна доброчесність:

передбачає самостійне виконання запропонованих видів робіт; у разі наявності текстових збігів, копіювання, списування або фальсифікації даних робота не зараховується.

### **Критерії оцінювання усної роботи студентів:**

- ✓ активність протягом заняття;
- ✓ самостійність, креативність, обґрунтованість запропонованих розробок;
- ✓ влучність оціночних суджень.

### **Критерії оцінювання індивідуальної письмової роботи:**

- ✓ самостійність виконання;
- ✓ повнота, достовірність, обґрунтованість розроблених студентом матеріалів;
- ✓ практична значимість роботи.