



ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ

Система управління якістю

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

Кафедра менеджменту, маркетингу і міжнародної логістики

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
АУТСОРСИНГ БІЗНЕСУ / BUSINESS OUTSOURCING

Спеціальність	073 Менеджмент/ Management
Освітня програма	Готельний і ресторанний менеджмент/Hotel and restaurant management
Освітній ступінь	молодший бакалавр / junior bachelor
Вид дисципліни	вибіркова
Семестр	2
Кількість кредитів (годин)	5 (150)
Мова викладання	Українська
Форма заключного контролю	Екзамен

Лектор курсу: (e-mail):	Круглянюк Андрій Вікторович, к.е.н., доцент bukovyna@gmail.com
Вимоги лектора:	Здобувач зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішаній формі), не запізнюватися. Працювати з основною та додатковою навчальною літературою, в тому числі на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні/індивідуальні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.
Відповідальність лектора:	Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного навчально-комунікативного середовища. Пріоритетом у процесі викладання є активне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, співпраця та дискусії.
Види занять:	Лекції, практичні, самостійна робота.
Методи навчання:	Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи, ситуаційні завдання, кейси, тестування, вебінари, майстер-класи, індивідуальні завдання, ділові ігри, тренінги та інші методи навчання, в з переважанням інтерактивних.
Форми навчання:	Очна серія лекцій, практичних занять; дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) У здобувачів є можливість отримання індивідуальних консультацій (графік консультацій за посиланням: http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/chair/kmt/kmt_grafik_kons.pdf) В рамках неформальної/інформальної освіти здобувачі можуть самостійно або за рекомендацією викладача поглиблювати знання в розрізі навчальної дисципліни (окремих її тем/змістових частин) із наступним їх зарахуванням, використовуючи загальновизнані освітні платформи. Назви курсів, навчальні платформи, умови оцінювання узгоджуються з викладачем індивідуально, відповідно до Положення

	<p>про визнання в ЧТЕІ ДТЕУ результатів навчання, отриманих у неформальній та інформальній освіті: (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/dostyp/poloj_neform_inf_osvit.pdf).</p> <p>Перелік рекомендованих платформ масових відкритих онлайн-курсів доступний на сайті ЧТЕІ ДТЕУ.</p>
<i>Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:</i>	<p>Проведення занять очно здійснюється у облаштованих затишних комфортних аудиторіях, зі зручними столами, стільцями, мобільними пристроями, мультимедійними засобами навчання, наявним та доступним безкоштовним інтернетом.</p> <p>Проведення занять дистанційно або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber, Telegram, WhatsApp; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom); Microsoft Power Point, Microsoft Office Excel.</p>
<i>Доступ до дисципліни:</i>	<p>Реєстрація здобувача на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-knteu.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ.</p> <p>Під час дистанційного навчання або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: https://meet.google.com/eia-jhia-gdo або за попередньою домовленістю зі здобувачами на іншому сервері конференції.</p>

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Засвоєння результатів навчання по даній дисципліні дає можливість набути необхідних компетентностей у сфері аутсорсингу бізнес-процесів у контексті ведення та управління готельно-ресторанним бізнесом.

Вивчення дисципліни ґрунтується на засвоєнні системи методів та прийомів аутсорсингу бізнес-процесів у сфері готельно-ресторанного бізнесу та повсякденному житті на основі застосування сучасних методів та механізмів.

<i>Яка мета вивчення дисципліни?</i>	Метою вивчення дисципліни є набуття студентами глибоких загальних знань з питань сучасного економічного мислення та системи спеціальних знань у галузі аутсорсингу, практичних навичок їх застосування у різних напрямках готельно-ресторанної діяльності.
<i>Які цілі вивчення дисципліни?</i>	Завданням вивчення дисципліни є: надання теоретичних знань з питань сучасного економічного мислення та системи спеціальних знань у галузі аутсорсингу; набуття практичних навичок застосування аутсорсингу у різних напрямках готельно-ресторанного бізнесу; використання видів та моделей аутсорсингу; ознайомлення зі станом та динамікою розвитку українського та світового ринку аутсорсингу; надання уявлення про процес аутсорсингу та супутню йому реорганізацію бізнес-процесів на підприємстві; набуття навичок використання набору інструментів для вимірювання ефективності використання різних видів аутсорсингу на підприємстві.
<i>Які компетентності</i>	Дисципліна орієнтована на формування таких загальних компетентностей як здатність до абстрактного мислення, аналізу,

<i>формує дисципліна?</i>	синтезу; здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; здатність до проведення досліджень на відповідному рівні, а також <i>фахових компетентностей</i> : здатність аналізувати результати діяльності організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища; здатність визначати функціональні області організації, зокрема та зв'язки між ними, перспективи розвитку організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації, зокрема закладів готельного та ресторанного бізнесу; здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, формувати обґрунтовані рішення.
<i>Які результати навчання за дисципліною?</i>	Вивчення дисципліни дозволить виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, узагальнення показників для обґрунтування ефективних управлінських рішень із застосуванням сучасних методів менеджменту; виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера, бути самокритичним, проявляти вміння нести відповідальність за результатами своєї діяльності.
<i>Попередні вимоги</i>	<i>Для вивчення дисципліни особливі навички не потрібні</i>

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Здобувач не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється здобувачу за 100-бальною шкалою.

Вважається, що здобувач достатньою мірою засвоїв матеріал, якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60. Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ЧТЕІ ДТЕУ.

Шкала переведення балів, отриманих студентом

90-100	Відмінно /Excellent
75-89	Добре /Good
60-74	Задовільно /Sufficient
0-59	Незадовільно / Failed

Перескладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>. Детальна інформація щодо шкали оцінювання та розподілу балів за кожен вид виконаних робіт наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Здобувач повинен дотримуватися правил «Етичного кодексу здобувача вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>) та «Положення про дотримання академічної

доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ_dobroches/): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ ДТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний:

1. Безкровний М. Ф., Кропивко М. Ф., Палеха Ю. І., Іщенко Т. Д. Основи управлінського консалтингу: підручник. Київ : Ліра-К, 2014, 336 с.
2. Білявська В. Рейтинг аутсорсинг компаній: топ-5 компаній України, що займаються аутсорсом бізнес-процесів. URL: <https://www.dsnews.ua/ukr/economics/top-5-kompaniy-ukrainy-zanimayushchihsya-autorsom-biznes-processov-08102020-401036>.
3. Бутко М. П., Повна С. В. Консалтингове забезпечення процесів інноваційно-інвестиційного розвитку. Ніжин : ТОВ «Видавництво АспектПоліграф», 2010, 252 с.
4. Зорій О. М., Коваленко Т. В. Особливості застосування аутсорсингу. Економічний аналіз, 2013, 14, № 3, С. 18-28.
5. Ринок консалтингових послуг. Його становлення та розвиток в Україні. Management.com.ua - Інтернет-портал для управлінців. URL: <https://www.management.com.ua/consulting/cons002.html>.

Додатковий:

1. Бойченко В. С. Аутсорсинг в управлінні персоналом: сучасний стан. *Економіка розвитку*, 2014, №2, С. 60-64.
2. Бакалінський О. В., Калашнік А. О. Аутсорсинг як новий прийом організації бізнесу. *Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Сер.: Економіка і управління*, 2013, №23-24, С. 279.
3. Бутов А. М. Фінансовий аутсорсинг та його застосування в управлінні діяльністю підприємства. *Причорноморські економічні студії*, 2016, №5, С. 91-94.
4. Волошин О. В. Аутсорсинг як фаза транспарентності бізнесу. Маркетинг та менеджмент у фокусі викликів нової економіки: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Ужгород, 26-28 квітня 2018 року, С. 361-364.
5. Гарасимчук Ю. О. Історичний розвиток аутсорсингу, переваги та можливості, ризики аутсорсингу. *Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Сер.: Економіка і управління*, 2013, №23-24, С. 284-291.
6. Кесарчук Г. С. Бухгалтерський аутсорсинг : поняття, види, переваги та недоліки. *Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Економіка*. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2014. Вип. 1 (42), С. 201-204.
7. Кухта К. О., Пономаренко В. О. Аутстафінг, аутсорсинг та крауд-технології у контексті

трансформації бізнес-процесів. *Економіка і суспільство*, 2017, №13, С. 553-557.

8. Онищенко В. П. Сучасні організаційні форми та моделі міжнародного бізнесу. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*, 2015, №3, С. 20-31.
9. Першко Л. О. Аутсорсинг та інсорсинг в управлінні інтегрованим формуванням. *Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України*, 2011, № 1, С. 449-455.
10. Тищенко О. М. Аутсорсинг як фактор ефективності підприємств будівельної галузі. *Проблеми економіки*, 2012, 4, С. 129-135.

Інтернет-ресурси:

1. Аутсорсинг бізнес-процесів. Agiliway — аутсорсингова та консалтингова компанія. URL : <https://agiliway.com/uk-ua/poslugy/autsorsyng-biznes-proczesiv>.
2. Аутсорсинг бізнес-процесів. Компанія Simply Contact. URL : <https://simplycontact.com/ua/services/business-process-outsourcing/>.
3. Що таке аутсорсинг? ТОВ «Компанія Бізнес-Технології Онлайн». URL : <https://cbto.com.ua/library/outsourcing>.

СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
 Детальна інформація щодо тематики лекційних, практичних, занять, самостійної роботи, наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ

ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	Контактні години	Онлайн діяльність
	Методи навчання	
Лекції (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення кейсів, діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції.
Практичні (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.	Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проєкт, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання письмова робота.
Самостійна робота (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).	Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.	Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.
Підсумковий модульний контроль	Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.	Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.
Підсумковий семестровий контроль – екзамен		

*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти:
<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

НАЗВА ТЕМИ	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота	
Тема 1. Виникнення та еволюція аутсорсингу Історичні передумови та умови появи аутсорсингу. Еволюційний розвиток практичного аутсорсингу як самостійної галузі науки та практики організації бізнесу.	19	4	4	11	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові
Тема 2. Суть поняття аутсорсинг Аналіз категорії «аутсорсинг». Суть та ідентифікація аутсорсингу: переваги та недоліки. Особливості становлення аутсорсингу у практиці сучасного бізнесу. Актуальні проблеми сучасного аутсорсингу та перспективи його подальшого розвитку.	19	4	4	11	
Тема 3. Основні характеристики форм та видів аутсорсингу Загальна характеристика підходів до систематизації видів аутсорсингу: функціональний аутсорсинг; аутсорсинг бізнес-процесів; АБП-аутсорсинг або аутсорсинг бізнес-процесів; ІТ-аутсорсинг (аутсорсинг, що базується на інформаційних технологіях). Форми аутсорсингу та їх характеристики. Використання різних форм та видів аутсорсингу у практиці світового бізнесу.	19	4	4	11	
Тема 4. Сфери застосування аутсорсингу Аутсорсинг сфери допоміжного виробництва. Аутсорсинг сфери виробництва. Аутсорсинг сфери управління. Аутсорсинг сфери послуг. Аутсорсинг людських ресурсів.	19	4	4	11	
Тема 5. Аналіз процесу аутсорсингу Сутність процесу аутсорсингу. Структура процесу аутсорсингу. Етапи реалізації аутсорсинг-проекту. Стратегічне обґрунтування процесу аутсорсингу. Аналіз фактичного стану та стратегічне позиціонування. Принципи стратегічного позиціонування. Структуризація функцій та бізнес процесів.	19	4	4	11	Практичне опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації
Тема 6. Зміст та структура аутсорсинг-контракту – основного організаційно-правового інструменту регламентації аутсорсингової діяльності Сутність угоди (контракту) про аутсорсинг. Загальна характеристика. Термін дії угоди. Управління угодою. Гарантії безпеки, захист інформації та комерційних інтересів сторін.	19	4	4	11	
Тема 7. Розвиток сучасного ринку аутсорсингових послуг в Україні та світі Загальна характеристика стану сучасного ринку аутсорсингових послуг. Розвиток ринку аутсорсингу США. Ринок аутсорсингу у Європі; Азії. Ринок аутсорсингу в Україні: сучасність та перспективи. Тенденції розвитку ринку аутсорсингових послуг в Україні та за кордоном. Вирішення проблеми якості в управлінні процесом аутсорсингу в Україні.	19	4	4	11	
Тема 8. Передумови розвитку аутстафінгу Сутнісна характеристика поняття аутстафінгу. Виникнення та розвиток ринку послуг аутстафінгу у світовій та вітчизняній практиці. Форми організації аутстафінгу. Переваги аутстафінгу. Ризики, пов'язані з аутстафінгом. Перспективи розвитку ринку послуг аутстафінгу.	15	4	2	9	Практичне опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації
Підсумковий модульний контроль	2		2		
Разом	150	32	32	86	
Підсумковий семестровий контроль – екзамен					Письмове завдання, тести