

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ**

ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС
навчальної дисципліни
УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ТК**

спеціальність: 073 «Менеджмент».

КИЇВ

Навчально-методичний комплекс розробила:

посада

науковий ступінь, наукове звання _____
підпис

Пісковець О.В.

П.І.Б.

Навчально-методичний комплекс обговорено та схвалено на засіданні кафедри менеджменту,
протокол № _____ від «__» «_____» 2018 року

Завідувач кафедри

Гудзь О.Є.

підпис

П.І.Б.

Навчально-методичний комплекс обговорено та схвалено на засіданні НМР ННІМП, протокол
№ _____ від «__» «_____» 2018 року

Голова НМР ННІМП

Ващенко О.П.

підпис

П.І.Б.

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО КОМПЛЕКСУ

Дисципліна «Управління бізнес-процесами в ТК»

галузь знань: 07 "Управління та адміністрування"

(шифр та назва)

спеціальність: 073 "Менеджмент організації і адміністрування".

(шифр та назва)

№	Складова комплексу адреса	Адреса посилання на електронний ресурс MOODLE	Дата затвердження та номер протоколу засідання кафедри	Дата останнього внесення змін
1	1 Навчальна програма			
2	2 Робоча навчальна програма (для денної та заочної навчання)			
3	Плани лекцій або анотації до навчальної дисципліни			
4	Тематичний план вивчення дисципліни			
5	Методичні рекомендації до проведення семінарських та практичних занять			
6	Дидактичне забезпечення самостійної роботи студентів			
7	Матеріали комплексної контрольної роботи (ректорські контрольні роботи)			
8	Засоби діагностики навчальних досягнень студентів			
9	Затверджені питання на модульний контроль			
10	Затверджені екзаменаційні білети на семестровий контроль			
11	Перелік навчально- методичних посібників, технічних засобів навчання			
12	Інформаційні матеріали бібліотеки по забезпеченню навчальними підручниками (посібниками) з дисципліни та список додаткової літератури			

Викладач _____ О.В.Пісковець

ВСТУП

Програму вивчення навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в ТК» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент організації і адміністрування». Предметом вивчення навчальної дисципліни є формування знань, умінь та практичних навичок в галузі Управління бізнес-процесами в ТК, формування навичок щодо інформаційного супроводження проектів впровадження бізнес-процесів на підприємстві; формування системи знань і практичних навичок щодо вимірювання результатів виконання бізнес-процесів та їх аналізу; формування вміння удосконалювати бізнес-процеси підприємства.

Міждисциплінарні зв'язки: «Вступ до спеціальності», «Економічна теорія», «Управління персоналом», «Стратегічне управління», «Бізнес-планування», «Моделювання управлінських рішень», «Управління ризиками», «Управління інноваціями» та ін.

1. Дисципліна є нормативною.

2. Мета та завдання вивчення дисципліни:

2.1 Головною метою викладання навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в ТК» формування системи теоретичних знань і прикладних умінь та навичок щодо використання принципів, методів й інструментів управління бізнес-процесами підприємства.

2.2 Основними завданнями, що мають бути вирішені в процесі викладання дисципліни, формування цілісного уявлення про сутність процесного підходу до управління підприємством, його особливості, а також категорійний апарат; формування практичних навичок ідентифікації і моделювання бізнес-процесів підприємства.

2.3 Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- категорійний апарат процесного підходу до управління підприємством;
- сутність функціонального і процесного підходів до управління підприємством, їх переваги і недоліки;
- призначення моделей бізнес-процесів на підприємстві, види моделей і принципи їх побудови;
- основні CASE-технології моделювання бізнес-процесів;
- принципи й етапи впровадження процесного підходу.

вміти:

- впроваджувати процесний підхід до управління підприємством;
- моделювати й описувати бізнес-процеси підприємства з використанням CASE-технологій;
- здійснювати вдосконалення / реінжиніринг бізнес-процесів підприємства;
- контролювати перебіг та результати вдосконалення / реінжинірингу бізнес-процесів підприємства;
- аналізувати ефективність реалізації бізнес-процесів.

Форма підсумкового контролю – екзамен

На вивчення навчальної дисципліни відведено 90 годин, 3 кредити ЄКТС.

3. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни відповідно до ОПП, що затверджено рішенням НМР Університету (протокол №___ від «___» _____ 2018 року) складається з таких змістових модулів:

Змістовий модуль 1. Моделювання і впровадження бізнес-процесів

Змістовий модуль 2. Аналіз і вдосконалення бізнес-процесів

4. Рекомендована література

Основна:

1. Гелей Л.О. Корпоративне управління: процеси, стратегії, технології : колективна монографія / За заг. ред. К.С. Шапошникова та ін. – Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2015. – 536 с.

2. Лепейко Т. І. Реінжиніринг бізнес-процесів : навч. посібн. у схемах і таблицях / Т. І. Лепейко, А. В. Котлик. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2009. – 80 с.

3. Лепейко Т. І. Процесний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства : монографія / Т. І. Лепейко, А. В. Котлик. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2012. – 316 с.

4. Мендрул О. Г. Управління вартістю підприємства: навчальний посібник/ О. Г. Мендрул - К. : КНЕУ, 2011 – 338с.

5. Менеджмент процессов / Под ред. Й. Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина и др.; [пер. с нем.]. – М. : Эксмо, 2007. – 384 с.

6. Польшаков В.І. Реінжиніринг бізнес-процесів. Монографія / Польшаков В.І., Данченко О.Б., Польшаков І.В. – К.: Університет економіки та права «КРОК», 2011. – 240 с.

7. Пономаренко В. С. Теорія та практика моделювання бізнес-процесів : монографія / В. С. Пономаренко, С. В. Мінухін, С. В. Знахур. – Х. : ХНЕУ, 2013. – 243 с.

8. Швиданенко Г.О., Приходько Л.М. Оптимізація бізнес-процесів: навчальний посібник - К. : КНЕУ, 2012 – 487с.

Додаткова:

9. Денисенко Л. О., Шацька С. Є. Концептуальні засади класифікації бізнес-процесів, як основи формування бізнес-системи організації. [Електронний ресурс] / Л.О. Денисенко, С.Є. Шацька. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1558>

10. Управление бизнес-процессами современных организаций: монография / М.М.Максимцова. – М.: МГСУ, 2009. – 311 с.

11. Хаммер Майкл. Реинжиниринг корпорации / Майкл Хаммер, Джеймс Чампи. – Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 288с.

12. Реінжиніринг бізнес-процесів: зміст та основна характеристика [Електронний ресурс].– Режим доступу – <http://library.if.ua/book/28/1898.html>.

13. Business Process [Електронний ресурс] // Wikipedia. – 2010. – Режим доступу: http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process

14. Business Process Model and Notation [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.bpmn.org>.

15. ARIS community website [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.ariscommunity.com>.

16. IDEF, Integration DEFinition methods [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.idef.com>.

17. Management.Com.Ua. Інтернет-портал для управленців [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.management.com.ua>

5. Засоби діагностування успішності навчання

Продовж семестру з навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в ТК» студенти відвідують лекції, на яких конспектують певний лекційний матеріал та відповідають на питання під час контрольний опитувань на лекціях. Відвідання, ведення конспекту та результати контрольних опитувань фіксуються у журналі обліку контролю навчально-виховного процесу.

Протягом семестру студенти так само відвідують семінарські заняття, готують відповіді на питання з певних тем, що визначені у планах семінарських занять і є обов'язковими для вивчення. Семінарські заняття передбачають також підготовку реферативного матеріалу, який доповідається на семінарі.

Відвідання, результати виступів, доповідей, повідомлень, доповнень також фіксуються у журналі обліку контролю навчально-виховного процесу.

Конспектування лекційних тем і рекомендованої літератури до семінарських занять як найважливішого компонента самостійної роботи студента і найбільш ефективної її форми теж відповідним чином контролюється і фіксується.

Для контролю засвоєння даної дисципліни навчальним планом передбачені два модульних контролю, на кожному з яких студентам пропонується відповісти на запитання за матеріалами навчальної дисципліни.

Навчальним планом для студентів передбачений екзамен, у якому пропонується дати відповідь на 3 питання з даної дисципліни та виконати практичне завдання.

Результати всіх видів поточного контролю є невід'ємними складовими критеріїв підсумкового оцінювання знань студентів, наведених у відповідному розділі навчально-методичного забезпечення.

Засоби діагностики якості вищої освіти призначені для кількісного та якісного оцінювання результатів навчання студента з навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в ТК».

Поточний контроль та підсумкове оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни спрямовані на стимулювання систематичної поточної навчальної та самостійної роботи студентів, підвищення об'єктивності оцінювання їх знань, запровадження здорової конкуренції між студентами у навчанні, виявлення і розвитку їх творчих здібностей.

При розрахунку підсумкової оцінки успішності студента з навчальної дисципліни слід вважати, що кожний вид поточної роботи студента має різну питому вагу у формуванні його знань з навчальної дисципліни.

6. Критерії успішності

Оцінювання студентів при контрольному поточному опитуванні:

Грубими помилками є:

- незнання визначень основних понять предметної області і формулювань, передбачених програмою курсу;
- незнання суті понять предметної області.

Помилками слід вважати:

- неточності визначень понять предметної області, формулювань;
- неволодіння одним з умінь і навиків, передбачених програмою, але що не відносяться до грубих помилок.

Недоліками є:

- непослідовний виклад матеріалу;
- нераціональний (але правильний) виклад матеріалу або вирішення завдання.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ
ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА**

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з навчально-педагогічної
роботи професор **Л.Н. Беркман**

« ____ » _____ 2018 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ БІЗЕС-ПРОЦЕСАМИ В ТК»

(шифр і назва навчальної дисципліни)

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

(шифр і назва спеціальності)

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами в ТК» для студентів спеціальності «Менеджмент», освітній рівень «бакалавр». «___» _____ 2018 року. – с. ____

Розробник:

Пісковець О.В., к.е.н., доцент кафедри менеджменту

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь, вчене звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту «___» _____ 2018 року, протокол № ____

Завідувач кафедри

Гудзь О.Є

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Схвалено Науково-методичною радою ННІМП

Протокол від «___» _____ 2018 року № ____

«___» _____ 2018 року

Голова НМР ННІМП

_____ **Ващенко О.П.**

1. Опис навчальної дисципліни

«Управління бізнес-процесами в ТК»

Найменування показників	Галузь, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень (шифр спеціальності та назва, освітній рівень)	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 Управління та адміністрування Напрямок підготовки 073 Менеджмент	Нормативна	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування) – менеджмент організації і адміністрування	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 90		3-й	
	Семестр		
		6-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3	Освітньо-кваліфікаційний рівень Освітній рівень другий	Лекції:	
		18 год.	2 год.
		Практичні	
		10 год.	2 год.
		Семінарські	
		8 год.	2 год.
		Самостійна робота	
		54 год.	84 год.
Вид контролю: <i>екзамен</i>			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета - є формування системи теоретичних знань і прикладних вмінь та навичок щодо використання принципів, методів й інструментів управління бізнес-процесами підприємства.

Завдання - формування цілісного уявлення про сутність процесного підходу до управління підприємством, його особливості, а також категорійний апарат; формування практичних навичок ідентифікації і моделювання бізнес-процесів підприємства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати: категорійний апарат процесного підходу до управління підприємством; сутність функціонального і процесного підходів до управління підприємством, їх переваги і недоліки; призначення моделей бізнес-процесів на підприємстві, види моделей і принципи їх побудови; основні CASE-технології моделювання бізнес-процесів; принципи й етапи впровадження процесного підходу.

вміти: впроваджувати процесний підхід до управління підприємством; моделювати й описувати бізнес-процеси підприємства з використанням CASE-технологій; здійснювати вдосконалення / реінжиніринг бізнес-процесів підприємства; контролювати перебіг та результати вдосконалення, реінжинірингу бізнес-процесів підприємства; аналізувати ефективність реалізації бізнес-процесів.

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. МОДЕЛЮВАННЯ І ВПРОВАДЖЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ.

Тема 1. Сутність процесного підходу до управління підприємством в ТК

Передумови і генезис формування функціонального підходу до управління підприємством. Особливості функціонального підходу. Основні виклики для сучасного бізнесу. Недоліки функціонального підходу до управління в умовах турбулентної клієнтоорієнтованої економіки.

Поняття ланцюжка створення цінності. Основні й допоміжні види діяльності підприємства. Місце підприємства у ланцюжку створення цінності. Ланцюжок постачання. Модель SCOR.

Поняття бізнес-процесу. Властивості бізнес-процесу. Бізнес-процес як об'єкт управління. Класифікація бізнес-процесів. Роль системи бізнес-процесів підприємства в забезпеченні досягнення його цілей.

Сутність процесного підходу до управління підприємством. Доцільність впровадження процесного управління на підприємстві. Цілі і завдання управління бізнес-процесами. Етапи управління бізнес-процесами.

Тема 2. Основи управління бізнес-процесами на підприємстві в ТК

Кібернетична модель управління процесами на підприємстві. Традиційна модель діяльності підприємства. Кібернетична модель діяльності підприємства в ринковому середовищі. Особливості кібернетичної моделі управління бізнес-процесами на підприємстві.

Функції управління бізнес-процесами на підприємстві. Функції управління. Класифікація функцій. Типовий підрозділ функцій. Функція організації. Види функцій управління бізнес-процесами. Характеристика варіантів контуру функціональної взаємодії. Варіанти контуру взаємодії функцій менеджменту при здійсненні бізнес-процесів.

Формування процесної системи управління діяльністю підприємства. Структура перетворення системи управління підприємством на основі запровадження бізнес-процесів. Схема ітеративного процесу постановки та розгляду цілей бізнес-процесів підприємства. Схема процесної організації управління підприємством при запровадженні управління бізнес-процесами

Тема 3. Моделювання бізнес-процесів підприємства в ТК

Ідентифікація бізнес-процесів підприємства. Підходи до ідентифікації бізнес-процесів. Телеологічний підхід до ідентифікації бізнес-процесів.

Поняття моделі. Модель бізнес-процесу. Способи опису бізнес-процесів. Складові моделі бізнес-процесів. Принципи і прийоми моделювання бізнес-процесів. Референтні моделі бізнес-процесів.

Поняття та сутність CASE-технологій. Огляд методологій моделювання бізнес-процесів. Сімейство методологій IDEF. Методологія ARIS. Нотація BPMN.

Тема 4. Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому

Підходи до впровадження процесного управління на підприємстві. Планування й організація заходів із впровадження бізнес-процесу. Команда з впровадження процесного управління. Трансформація організаційної структури при впровадженні процесного управління.

Регламентация бізнес-процесів. Структура регламенту бізнес-процесу. Зміст і завдання безперервного менеджменту процесів. Етапи безперервного менеджменту процесів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. АНАЛІЗ І ВДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Тема 5. Визначення та аналіз бізнес-процесів діяльності підприємства в ТК

Традиційна система управлінського контролю. Роль нематеріальних активів у забезпеченні успішності підприємства. Сутність збалансованої системи показників (ЗСП). Альтернативні підходи до збалансованої оцінки й управління діяльністю підприємства. Архітектура ЗСП. Етапи впровадження ЗСП. Переваги і недоліки ЗСП.

Процедура вимірювання бізнес-процесів. Ключові показники ефективності діяльності (KPI). Логіка формування системи KPI для вимірювання бізнес-процесів.

Критичні фактори успіху. Оцінка стратегічної значущості бізнес-процесів і пріоритетності їх вдосконалювання на основі критичних факторів успіху.

Аналіз бізнес-процесів. Інструменти аналізу бізнес-процесів.

Управління витратами бізнес-процесів. Модель попроцесного розподілу витрат ABC.

Тема 6. Формування бізнес процесів на підприємстві в ТК

Опис бізнес-процесів. Схеми описів бізнес-процесу. Варіанти опису бізнес-процесів. Мережевий опис бізнес-процесу від отримання завдання до його виконання.

Загальний порядок розробки бізнес-процесів Розділи опису бізнес-процесу. Стандартні форми бізнес-процесу. Карта бізнес-процесу. Маршрути бізнес-процесу. Матриці бізнес-процесу. Блок-схеми бізнес-процесу. Опис стиків бізнес-процесу. Допоміжні описи бізнес-процесу. Розгорнутий опис бізнес-процесу. Документування бізнес-процесу. Визначення показників і індикаторів бізнес-процесу. Регламент виконання бізнесу-процесу.

Системи моделювання й управління бізнес-процесами. Моделювання бізнес-процесів. Реорганізація бізнес-процесів. Підходи до моделювання бізнес-процесів. Етапи перетворення бізнес-процесів. Функціональний блок та інтерфейсні дуги відображення функціональної структури підприємства за технологією SADT.

Тема 7. Удосконалення бізнес-процесів підприємства в ТК

Основні підходи до вдосконалення бізнес-процесів підприємства.

Постійне вдосконалення бізнес-процесів. Принципи якості Демінга. Цикл Шухарта – Демінга. Ключові концепції постійного вдосконалення бізнес-процесів. Концепція кайдзен, її переваги та недоліки. Концепція «шість сигм». Переваги і недоліки постійного вдосконалення процесів.

Сутність і відмінні риси «проривного» вдосконалення бізнес-процесів. Характеристика методів «проривного» вдосконалення бізнес-процесів.

Концепція реінжинірингу бізнес-процесів (РБП). Ознаки РБП. Основні цілі й методи бізнес-реінжинірингу. Підходи до проведення РБП. Базові принципи РБП. Процедура реінжинірингу. Типові результати, переваги і недоліки РБП. Модель зрілості бізнес-процесів.

4. Структура навчальної дисципліни

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ТК»

1. Структура навчальної дисципліни

Назва теми	Кількість годин							
	Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
	Лекції	Практичні	Семінари	СРС	Лекції	Практичні	Семінари	СРС
Модуль 1								
Тема 1.Сутність процесного підходу до управління підприємством	4	-	2	8	2	-	-	12
Тема 2. Основи управління бізнес-процесами на підприємстві	2	2	-	8	-	2	-	12
Тема 3. Моделювання бізнес-процесів підприємства	2	2	-	8	-	-	-	12
Тема4.Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому	2	2	2	8	-	-	-	12
Разом модуль 1	10	6	4	32	2	2	-	48
Модуль 2								
Тема 5. Визначення та аналіз бізнес -процесів діяльності підприємства.	4	-	2	7	-	-	-	12
Тема 6. Формування бізнес процесів на підприємстві.	2	2	-	8	-	-	2	12
Тема 7. Удосконалення бізнес-процесів підприємства .	2	2	2	7	-	-	-	12
Разом модуль 2	8	4	4	22	-	-	2	36
Разом годин:	18	10	8	54	2	2	2	84

5. Темі семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1.Сутність процесного підходу до управління підприємством	2
2	Тема4.Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому	2
3	Тема 5. Визначення та аналіз бізнес -процесів діяльності підприємства.	2
4	Тема 7. Удосконалення бізнес-процесів підприємства .	2

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 2. Основи управління бізнес-процесами на підприємстві	2
2	Тема 3. Моделювання бізнес-процесів підприємства	2
3	Тема4. Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому	2
4	Тема 6. Формування бізнес процесів на підприємстві.	2
5	Тема 7. Удосконалення бізнес-процесів підприємства .	2

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Сутність процесного підходу до управління підприємством	8
2	Тема 2. Основи управління бізнес-процесами на підприємстві	8
3	Тема 3. Моделювання бізнес-процесів підприємства	8
4	Тема4. Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому	8
5	Тема 5. Визначення та аналіз бізнес -процесів діяльності підприємства.	7
6	Тема 6. Формування бізнес процесів на підприємстві.	8
7	Тема 7. Удосконалення бізнес-процесів підприємства .	7

6. Індивідуальні завдання

Контроль за самостійною роботою проходить через підготовку та захист індивідуальної роботи. Актуальною організаційною формою контролю є проведення презентацій, на яких студенти демонструють свої вміння, виконання ситуаційних вправ та складання кросвордів з обраної тематики.

Індивідуальні роботи студенти виконують для проміжного контролю відповідно до навчального плану. Основною метою індивідуальної роботи є закріплення й систематизація отриманих знань із дисципліни у процесі самостійної підготовки в міжсесійний період. Виконання індивідуальної роботи сприяє успішному здаванню екзамену та є обов'язковою умовою допуску до нього. Індивідуальні завдання для проміжного контролю знань містять теоретичні аспекти, які охоплюють усі теми відповідно до розробленої програми курсу, а також практичне завдання (ситуаційні вправи).

Індивідуальна робота студента повинна мати письмову відповідь на три теоретичних запитання та розв'язання ситуаційної вправи. Викладення теоретичного матеріалу повинно супроводжуватися прикладами з практичної діяльності підприємств, необхідними малюнками, схемами та графіками. Слід акуратно оформити індивідуальну роботу. Сторінки повинні бути пронумеровані. Суть потрібно викладати чіткими і короткими фразами. Скорочення слів, крім

загальноприйнятих, не дозволяється. При використанні в роботі цитат, статистичних даних та інших матеріалів необхідно навести джерела, звідки їх взято.

Індивідуальну роботу необхідно підписати, вказавши дату її виконання й подати на кафедру у встановлений для рецензування термін. Індивідуальну роботу, яка відповідає встановленим вимогам, після рецензування повертають студентові за 3–4 дні до складання екзамену з даного курсу для співбесіди щодо її зарахування.

7. Теоретичні завдання до індивідуальної роботи

1. Основні виклики для сучасного бізнесу і недоліки функціонального управління
2. Передумови і генезис формування функціонального підходу до управління.
3. Особливості функціонального підходу.
4. Еволюція організаційних структур управління.
5. Основні виклики для сучасного бізнесу. Недоліки функціонального управління.
6. Ланцюжок створення цінності
7. Поняття ланцюжка створення цінності.
8. Основні й допоміжні види діяльності. Місце підприємства у ланцюжку створення цінності.
9. Ланцюжок постачання. Модель SCOR.
10. Сутність і складові бізнес-процесу. Види процесів
11. Поняття бізнес-процесу. Бізнес-процес як об'єкт управління.
12. Складові бізнесу-процесу. Види процесів.
13. Процесний підхід до управління підприємством
14. Поняття процесного підходу до управління підприємством.
15. Роль системи бізнес-процесів підприємства в забезпеченні досягнення його цілей.
16. Доцільність впровадження процесного управління на підприємстві.
17. Цілі і завдання управління бізнес-процесами. Цикл управління бізнес-процесами.
18. Ідентифікація бізнес-процесів підприємства
19. Способи опису бізнес-процесів. Види й складові моделей. Моделі «as-is» й «to-be».
20. Структурний аналіз і проектування бізнес-процесів. Декомпозиція бізнес-процесів. Блок-схема бізнес-процесу. Карта взаємозв'язків.
21. Моделювання бізнес-процесів, види і складові моделей
22. Поняття та сутність CASE-технологій.
23. Огляд методологій моделювання бізнес-процесів.
24. Сімейство методологій IDEF.
25. Методологія ARIS.
26. Нотація моделювання бізнес-процесів BPMN. Workflow.
27. Використання референтних моделей бізнес-процесів
28. Найбільш розповсюджені референтні моделі бізнес-процесів. Джерела інформації про моделі процесів.

29. Планування й організація заходів із впровадження процесного управління
30. Підходи до впровадження процесного управління на підприємстві.
31. Організаційна структура управління підприємством за процесного підходу.
32. Планування й організація заходів із впровадження бізнес-процесу. Команда з впровадження процесного управління.
33. Регламентація бізнес-процесів підприємства
34. Завдання регламентації бізнес-процесів.
35. Структура регламенту бізнес-процесу.
36. Шаблон регламенту бізнес-процесу.
37. Безперервний менеджмент процесів
38. Зміст і завдання безперервного менеджменту процесів.
39. Етапи безперервного менеджменту процесів.
40. Оцінка стратегічної значущості бізнес-процесів
41. Критичні фактори успіху. Оцінка стратегічної значущості бізнес-процесів і пріоритетності їх вдосконалення.
42. Процедура вимірювання бізнес-процесів. Ключові показники діяльності (КРІ).
43. Сутність і архітектура збалансованої системи показників
44. Традиційна система управлінського контролю.
45. Роль нематеріальних активів у забезпеченні успішності підприємства.
46. Сутність збалансованої системи показників (ЗСП).
47. Альтернативні підходи до збалансованої оцінки й управління діяльністю підприємства. Архітектура ЗСП.
48. Етапи впровадження ЗСП. Переваги і недоліки, основні результати впровадження ЗСП. Критерії успішності впровадження ЗСП на підприємстві.
49. Ключові показники діяльності (КРІ) для вимірювання бізнес-процесів.
50. Критерії й показники ефективності бізнес-процесів. Логіка встановлення КРІ для вимірювання бізнес-процесів.
51. Процедура аналізу бізнес-процесів
52. Процедура вимірювання бізнес-процесів.
53. Аналіз бізнес-процесів. Інструменти аналізу бізнес-процесів.
54. Постійне вдосконалення бізнес-процесів
55. Основні підходи до вдосконалення бізнес-процесів підприємства.
56. Постійне вдосконалення. Принципи якості Демінга. Цикл Шухарта – Демінга.
57. Ключові концепції постійного вдосконалення бізнес-процесів.
58. Концепція кайдзен, її переваги та недоліки. Методика «шість сигм».
59. «Проривне» вдосконалення бізнес-процесів
60. Сутність і відмінні риси «проривного» вдосконалення бізнес-процесів.
61. Характеристика методів «проривного» вдосконалення бізнес-процесів.
62. Концепція реінжинірингу бізнес-процесів
63. Поняття реінжинірингу бізнес-процесів (РБП).
64. Ознаки РБП.
65. Основні цілі й методи бізнес-реінжинірингу.
66. Базові принципи РБП.
67. Задачі РБП на підприємстві.

- 68.Послідовність процедури реінжинірингу.
69.Підходи до проведення РБП.
70.Типові результати, переваги і недоліки РБП.

8. Тестові завдання:

1. Що таке бізнес-процес?

- а) один із інструментів та прийомів інтенсивного шляху розвитку підприємства;
- б) сполучення ряду параметрів, що описують принципову схему побудови бізнесу підприємства;
- в) потік роботи, що має свої межі і відкривається первинними постачальниками процесу;
- г) здатність організації адаптуватися до зовнішніх і внутрішніх змін, а також здатність керівництва діяти поза жорсткими рамками, прав і норм.

2. На які 3 групи поділяються методи оптимізації бізнес-процесів?

- а) формалізовані універсально-принципові методи, метод бенчмаркінгу, метод групової роботи;
- б) прямолінійний метод, метод прискореного зменшення залишку, метод бенчмаркінгу;
- в) формалізовані універсально-принципові методи, метод групової роботи, метод нормування;
- г) формалізовані універсально-принципові методи, метод бенчмаркінгу, прямолінійний метод.

3. Які клієнти входять до четвертого типу вимог клієнтів?

- а) дистриб'ютори, агенти, роздрібні працівники;
- б) клієнти, які отримують первинний вихід, споживачі, агенти;
- в) роздрібні працівники, агенти, споживачі;
- г) продавці, ріелтери, дистриб'ютори.

4. За визначенням Хаммера, реінжиніринг – це:

- а) теорія, і методи комплексного оздоровлення корпорацій, управлінського відродження з реконструкцією усіх без винятку елементів, включаючи систему людських мотивацій і стимулів;
- б) перебудова на сучасній інформаційній і технологічній основі організації виробництва і управління з ясно поставленими цілями і визначеними засобами;
- в) один із найскладніших етапів у підвищенні конкурентно-спроможності компанії, доведенні її до рівню саморегульованої організації в умовах динамічного ринку;
- г) фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування ділових процесів для досягнення різких покращень у вирішальних, сучасних показниках діяльності.

5. На які 2 види поділяють реінжиніринг?

- а) фундаментальний, радикальний;
- б) різкий, кризовий;
- в) кризовий, розвитку;
- г) немає правильної відповіді.

6. Показники результативності бізнес процесу?

- а) якості, помірний, результативності;
- б) результативності, часу, вартості;
- в) групувальний, перетворення, вартості;
- г) часу, фрагментації, ізоморфізм.

7. Що являє собою метод групової роботи?

- а) група методів об'єднала різні технології роботи в команді: метод мозкового штурму, метод групового рішення;
- б) метод, який заснований на застосуванні успішного досвіду і формалізованих принципів для побудови ефективних бізнес-процесів;
- в) постійне визначення кращого в практиці конкурентів;
- г) усі відповіді вірні.

8. Показник часу бізнес-процесу визначає:

- а) ефективність конкурентоспроможності підприємства;
- б) обсяг виробництва продукції;
- в) конкурентоспроможність підприємства;
- г) організаційну складність бізнес-процесу.

9. Бізнес-модель – це:

- а) структури і механізми координації формуються і функціонують як самовиникаючі і стихійно підтримувані підсистеми;
- б) сполучення ряду параметрів, що описують принципову схему побудови бізнес-підприємства;
- в) приватний випадок людської спільності;
- г) своєрідна міні-державка з усіма її атрибутами.

10. До кола зацікавлених осіб в оптимізації бізнес моделі компанії входять:

- а) консультант по управлінню, головний бухгалтер, відділ стратегічного планування;
- б) відділ організаційного відділу, відділ стратегічного планування, відділ кадрів;
- в) власник бізнесу, генеральний директор, прес-секретар;
- г) власник бізнесу, генеральний директор, директор по розвитку.

9. Методи навчання.

Повнота і ефективність подання (представлення) інформації студентам в процесі вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами в ТК» пізнавальної діяльності реалізується через наступні методи:

- пояснювально-ілюстративний метод або інформаційно-рецептивний.
- репродуктивний метод (репродукція - відтворення)
- метод проблемного викладу.
- частково-пошуковий, або евристичний, метод.
- дослідницький метод.
- дискусійний метод.
- ділова гра, як метод активного навчання.
- імітаційні та ігрові методи
- метод моделювання

- метод проектів та інші форми організації навчальної взаємодії між студентом та викладачем.

10. Методи контролю

Контроль засвоєння теоретичних положень відбувається на **лекційних заняттях**. Перевірка засвоєного поточного матеріалу відбувається на **практичних заняттях**.

На практичних заняттях здійснюється контроль знань, одержаних студентами на попередній лекції та закріплених в процесі самостійної роботи, та більш детально пояснюється та обговорюється матеріал, який викликав у студентів утруднення в процесі самостійної роботи.

На практичних заняттях може розв'язуватися та детально пояснюватися певна задача, на основі якої видається домашнє завдання (рішення аналогічної задачі зі своїми чисельними даними).

Модульний контроль полягає у відповідях на певні тести чи окремі питання в рамках пройденого матеріалу в письмовій формі. Головна мета контролю – перевірка рівня засвоєних студентами знань та вмінь у відповідності з завданнями дисципліни. Тести і питання складені так, що для правильних відповідей треба володіти основними теоретичними положеннями модуля.

Підсумковий контроль успішності знань здійснюється в кінці семестру після вивчення повного курсу дисципліни і відбувається у вигляді письмового чи усного екзамену. До екзамену допускаються ті студенти, які успішно склали всі попередні модулі і відпрацювали заняття, що були пропущені без поважної причини.

11. Розподіл балів, які отримують студенти

Модуль 1 (35)						Модуль № 2(35)					Екзамен	Сума
T1	T2	T3	T4	МКР №1	Всього	T6	T7	T8	МКР №2	Всього		
6	6	6	7	10	35	9	8	8	10	35	30	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
64-74	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано

12. Методичне забезпечення

1. Плани практичних завдань та методичні рекомендації до їх виконання
2. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів.
3. Методичні рекомендації до виконання тестових завдань.
4. Перелік екзаменаційних питань.
5. Конспект лекцій
6. Термінологічний словник.

13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Гелей Л.О. Корпоративне управління: процеси, стратегії, технології : колективна монографія / За заг. ред. К.С. Шапошникова та ін. – Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2015. – 536 с.
2. Лепейко Т. І. Реінжиніринг бізнес-процесів : навч. посібн. у схемах і таблицях / Т. І. Лепейко, А. В. Котлик. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2009. – 80 с.
3. Лепейко Т. І. Процесний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства : монографія / Т. І. Лепейко, А. В. Котлик. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2012. – 316 с.
4. Мендрул О. Г. Управління вартістю підприємства: навчальний посібник / О. Г. Мендрул - К. : КНЕУ, 2011 – 338с.
5. Менеджмент процессов / Под ред. Й. Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина и др.; [пер. с нем.]. – М. : Эксмо, 2007. – 384 с.

6. Польшаков В.І. Реінжиніринг бізнес-процесів. Монографія / Польшаков В.І., Данченко О.Б., Польшаков І.В. – К.: Університет економіки та права «КРОК», 2011. – 240 с.

7. Пономаренко В. С. Теорія та практика моделювання бізнес-процесів : монографія / В. С. Пономаренко, С. В. Мінухін, С. В. Знахур. – Х. : ХНЕУ, 2013. – 243 с.

8. Швиданенко Г.О., Приходько Л.М. Оптимізація бізнес-процесів: навчальний посібник - К. : КНЕУ, 2012 – 487с.

Додаткова:

9. Денисенко Л. О., Шацька С. Є. Концептуальні засади класифікації бізнес-процесів, як основи формування бізнес-системи організації. [Електронний ресурс] / Л.О. Денисенко, С.Є. Шацька. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1558>

10. Управление бизнес-процессами современных организаций: монография / М.М.Максимцова. – М.: МГСУ, 2009. – 311 с.

11. Хаммер Майкл. Реинжиниринг корпорации / Майкл Хаммер, Джеймс Чампи. – Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 288с.

12. Реінжиніринг бізнес-процесів: зміст та основна характеристика [Електронний ресурс]. – Режим доступу – <http://library.if.ua/book/28/1898.html>.

13. Business Process [Електронний ресурс] // Wikipedia. – 2010. – Режим доступу: http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process

14. Business Process Model and Notation [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.bpmn.org>.

15. ARIS community website [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.ariscommunity.com>.

16. IDEF, Integration DEFinition methods [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.idef.com>.

17. Management.Com.Ua. Інтернет-портал для управленців [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua>

Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/hrm/motivation.php>.

2. Сайт електронної бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.info-library.com.ua/books-text-2031.html>.

3. Сайт онлайн – бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ualib.com.ua/br_2031.html.

4. Сайт бібліотеки on- line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lib.studentu.org.ua/index.php?do=static&page=men>.

5. Бібліотека Тернопільського національного економічного університету [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://library.tneu.edu.ua>

6. Журнал «Наша Психологія» [Електронний ресурс]. / Режим доступу: <http://www.psyh.ru/>.

7. Интернет-портал «Психология» [Электронный ресурс]. / Режим доступа: <http://mirrosta.ru/karta-sayta.html>
8. Официальный сайт журнала Psychologies [Электронный ресурс]. / Режим доступа : <http://www.psychologies.ru>.
9. Журнал «Психология» [Электронный ресурс]. / Режим доступа: <http://www.psychology.su>.
10. Портал психологических изданий [Электрон. ресурс] / Режим доступа : <http://psyjournals.ru/>.
11. Журнал «Вопросы психологии» [Электрон. ресурс] / Режим доступа : <http://www.voppsy.ru/>.
12. Наукoвий журнал «Економічний форум» [Электронный ресурс]. / Режим доступа : <http://eforum-lntu.com/archive.html>.
13. Наукoвий журнал «Маркетинг і менеджмент інновацій» [Электрон. ресурс] / Режим доступа : <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua>
14. Научно-практический журнал «Креативная экономика» [Электронный ресурс]. / Режим доступа : <https://bgscience.ru/journals/ce>.
15. «Рекламные Идеи» – журнал для практиков рекламы и маркетинга