**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Голова Вченої ради факультету

економіки та менеджменту

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Тарасюк

«28» серпня 2019 року

Протокол № 5

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«УПРАВЛІННЯ БІЗЕС-ПРОЦЕСАМИ»**

для студентів освітнього ступеня «бакалавр»

спеціальності 073 «Менеджмент»

освітньо-професійна програма «Менеджмент»

факультет економіки та менеджменту

кафедра менеджменту і туризму

Робочу програму схвалено на

засіданні кафедри менеджменту і

туризму

протокол № 1

від «27» серпня 2019 р.

В.о. завідувача кафедри

менеджменту і туризму

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.П. Пащенко

Розробник: к.е.н., доц. кафедри менеджменту і туризму Давидюк Ю.В.

Житомир

2019-2020 н.р.

1. **Опис навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Галузь, напрям | Характеристика |  |
| Найменування |  | підготовки, освітньо- | навчальної дисципліни |  |
|  | кваліфікаційний рівень |  |  |  |  |
| показників |  | **денна** | **заочна** |  |
|  |  |  |
|  |  | **форма** | **форма** |  |
|  |  |  |  |
|  |  | **навчання** | **навчання** |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Галузь знань 07 |  |  |  |  |
| Кількість кредитів | – | «Управління та |  |  |  |  |
| адміністрування»Напрям | Вибіркова |  |
| 10 |  |  |
|  | підготовки 073 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | «Менеджмент» |  |  |  |  |
| Модулів – 2 |  | Спеціальність: | **Рік підготовки:** |  |
|  |  | 4-й |  |  |  |
|  |  | «Менеджмент» |  |  |  |
|  |  | **Семестр** |  |
| Загальна кількість |  |  |  |
| годин – 300 |  |  | 7-й, 8-й |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Лекції**: |  |
|  |  |  | 56 год. |  | – |  |
| Тижневих годин для |  | **Практичні** |  |
| денної форми |  | Освітній рівень: | 56 год. |  | – |  |
| навчання: |  | **Семінарські** |  |
|  |  |  |
| аудиторних – 4 |  |  |  |  |  |
|  | «бакалавр» |  |  |
| самостійної роботи |  | **Самостійна робота** |  |
|  |  |  |
| студента – 0,63 |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 188 год. |  | – |  |
|  |  |  | Вид контролю: |  |
|  |  |  | ***залік, екзамен*** |  |

1. **Мета та завдання навчальної дисципліни**

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

**Завдання** –формування цілісного уявлення про сутність процесного підходудо 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 управлінняпідприємством; 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.

Результатом вивчення дисципліни є набуття студентами таких **компетентностей:**

ЗК 5. Уміння обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомочність;

ЗК 8. Уміння працювати у колективі та команді;

ЗК 8. Уміння працювати у колективі та команді;

ФК 3. Здатність здійснювати організаційне проектування;

ФК 5. Здатність прогнозувати та планувати цілі діяльності організації та підрозділів;

ФК 6. Здатність розробляти системи стратегічного, поточного (тактичного) та оперативного контролю діяльності;

ФК 11. Здатність оцінювати результати фінансово-економічної діяльності;

ФК 12. Здатність здійснювати аналіз операційної та інвестиційної діяльності організації, використовувати результати для підготовки управлінських рішень;

ФК 19. Здатність організовувати і контролювати виконання виробничої програми;

ФК 20. Уміння організовувати матеріально-технічне забезпечення виробничих процесів.

Результатом вивчення дисципліни є отримання студентами таких **програмних результатів навчання**:

ПРН 2. Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень;

ПРН 5. Виявляти навички організаційного проектування;

ПРН 6. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;

ПРН 20. Організовувати процес управління організацією (підрозділом);

ПРН 21. Розробляти раціональні форми організації управління;

ПРН 22. Формулювати головні задачі пов’язані з впровадженням системи управління якістю та її складових в організації;

ПРН 34. Виявляти резерви зниження витрат та оптимізувати бізнес-процеси організацій.

1. **Програма навчальної дисципліни**

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.**

**МОДЕЛЮВАННЯ І ВПРОВАДЖЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ**

**Тема 1. Сутність процесного підходу до управління підприємством**

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**

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**

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 моделей 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 упровадження процесного управління. Трансформація організаційної структури при впровадженні процесного управління.

Регламентація 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**

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 (КРІ). Логіка формування системи КРІ 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 АВС.

**Тема 6. Формування бізнес процесів на підприємстві**

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**

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». Пкркваги 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.

1. **Структура навчальної дисципліни**

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ»**

**Структура навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Кількість годин** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **Денна форма** |  | **Заочна форма** |  |
|  |  |  | **Назва теми** |  |  |  |  | **навчання** |  |  |  | **навчання** |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Лекції |  | Практичні | Семінари | СРС | Лекції |  | Практичні |  | Семінари |  | СРС |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **Модуль 1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема 1.Сутність процесного підходу до управління підприємством | 4 |  | 4 | **-** | 26 | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема | 2. Основи управління бізнес-процесами | на | 8 |  | 8 | **-** | 26 | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  | підприємстві |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема | 3. | Моделювання | бізнес-процесів |  |  | 10 | **-** | 26 | **-** |  |  |  | **-** |  | **-** |  |
|  | підприємства |  |  | 10 |  |  | **-** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема 4.Впровадження бізнес-процесу і процесного |  |  | 4 | **-** | 26 | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  | управління в цілому |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Разом модуль 1** |  |  | **26** |  | **26** | **-** | **104** | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  |  |  |  |  | **Модуль 2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема 5. Визначення та аналіз бізнес-процесів |  | 10 |  | 10 | **-** | 28 | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  | діяльності підприємства |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема | 6. | Формування бізнес | процесів | на | 10 |  | 10 | **-** | 28 | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  | підприємстві |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема | 7. | Удосконалення | бізнес-процесів | 10 |  | 10 | **-** | 28 | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  | підприємства |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Разом модуль 2** |  |  | 30 |  | 30 | **-** | 84 | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Разом годин** |  |  | **56** |  | **56** | **-** | **188** | **-** |  | **-** |  | **-** |  | **-** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**5. Теми практичних занять**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  |  |  | Назва теми | Кількість |  |
| з/п |  |  |  |  | годин |  |
| 1 |  |  | Тема 1.  | Сутність процесного підходу до управління підприємством | 4 |  |
| 2 |  |  | Тема 2. | Основи управління бізнес-процесами на підприємстві | 8 |  |
| 3 |  |  | Тема 3. | Моделювання бізнес-процесів підприємства | 10 |  |
| 4 |  |  | Тема4.Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому | 4 |  |
| 5 |  |  | Тема 5.  | Визначення та аналіз бізнес-процесів діяльності підприємства | 10 |  |
| 6 |  |  | Тема 6. | Формування бізнес процесів на підприємстві | 10 |  |
| 7 |  |  | Тема 7. | Удосконалення бізнес-процесів підприємства | 10 |  |
|  |  |  |  |  | **7. Самостійна робота** |  |  |
| № |  |  |  |  | Назва теми | Кількість |  |
| з/п |  |  |  |  |  | годин |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 |  | Тема 1.Сутність процесного підходу до управління підприємством | 26 |  |
| 2 |  | Тема 2. Основи управління бізнес-процесами на підприємстві | 26 |  |
| 3 |  | Тема 3. | Моделювання бізнес-процесів підприємства | 26 |  |
| 4 |  | Тема4.Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому | 26 |  |
| 5 |  | Тема 5. | Визначення та аналіз бізнес -процесів діяльності підприємства.**н** | 28 |  |
| 6 |  | Тема 6. | Формування бізнес процесів на підприємстві. | 28 |  |
| 7 |  | Тема 7. | Удосконалення бізнес-процесів підприємства . | 28 |  |

**Завдання для самостійної роботи**

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.

**8. Теоретичні завдання для самостійної 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.

1. Ланцюжок створення цінності.

7.Поняття ланцюжка створення цінності.

1. Основні й допоміжні види діяльності. Місце підприємства у ланцюжку створення цінності.
2. Ланцюжок постачання. Модель SCOR.
3. Сутність і складові бізнес-процесу. Види процесів
4. Поняття бізнес-процесу. Бізнес-процес як об’єкт управління.
5. Складові бізнесу-процесу. Види процесів.
6. Процесний підхід до управління підприємством
7. Поняття процесного підходу до управління підприємством.
8. Роль системи бізнес-процесів підприємства в забезпеченні досягнення його цілей.
9. Доцільність впровадження процесного управління на підприємстві.
10. Цілі і завдання управління бізнес-процесами. Цикл управління бізнес-процесами.
11. Ідентифікація бізнес-процесів підприємства
12. Способи опису бізнес-процесів. Види й складові моделей. Моделі «as-is» й «to-be».
13. Структурний аналіз і проектування бізнес-процесів. Декомпозиція бізнес-процесів. Блок-схема бізнес-процесу. Карта взаємозв’язків.
14. Моделювання бізнес-процесів, види і складові моделей
15. Поняття та сутність CASE-технологій.
16. Огляд методологій моделювання бізнес-процесів.
17. Сімейство методологій IDEF.
18. Методологія ARIS.
19. Нотація моделювання бізнес-процесів BPMN. Workflow.
20. Використання референтних моделей бізнес-процесів.
21. Найбільш розповсюджені референтні моделі бізнес-процесів. Джерела інформації про моделі процесів.
22. Планування й організація заходів із впровадження процесного управління
23. Підходи до впровадження процесного управління на підприємстві.
24. Організаційна структура управління підприємством за процесного підходу.
25. Планування й організація заходів із впровадження бізнес-процесу. Команда з упровадження процесного управління.
26. Регламентація бізнес-процесів підприємства
27. Завдання регламентації бізнес-процесів.
28. Структура регламенту бізнес-процесу.
29. Шаблон регламенту бізнес-процесу.
30. Безперервний менеджмент процесів
31. Зміст і завдання безперервного менеджменту процесів.
32. Етапи безперервного менеджменту процесів.
33. Оцінка стратегічної значущості бізнес-процесів
34. Критичні фактори успіху. Оцінка стратегічної значущості бізнес-процесів і пріоритетності їх вдосконалювання.
35. Процедура вимірювання бізнес-процесів. Ключові показники діяльності (КРІ).
36. Сутність і архітектура збалансованої системи показників
37. Традиційна система управлінського контролю.
38. Роль нематеріальних активів у забезпеченні успішності підприємства.
39. Сутність збалансованої системи показників (ЗСП).
40. Альтернативні підходи до збалансованої оцінки й управління діяльністю підприємства. Архітектура ЗСП.
41. Етапи впровадження ЗСП. Переваги і недоліки, основні результати впровадження ЗСП. Критерії успішності впровадження ЗСП на підприємстві.
42. Ключові показники діяльності (КРІ) для вимірювання бізнес-процесів.
43. Критерії й показники ефективності бізнес-процесів. Логіка встановлення КРІ для вимірювання бізнес-процесів.
44. Процедура аналізу бізнес-процесів
45. Процедура вимірювання бізнес-процесів.
46. Аналіз бізнес-процесів. Інструменти аналізу бізнес-процесів.
47. Постійне вдосконалення бізнес-процесів
48. Основні підходи до вдосконалення бізнес-процесів підприємства.
49. Постійне вдосконалення. Принципи якості Демінга. Цикл Шухарта – Демінга.
50. Ключові концепції постійного вдосконалення бізнес-процесів.
51. Концепція кайдзен, її переваги та недоліки. Методика «шість сигм».
52. «Проривне» вдосконалення бізнес-процесів
53. Сутність і відмінні риси «проривного» вдосконалення бізнес-процесів.
54. Характеристика методів «проривного» вдосконалення бізнес-процесів.
55. Концепція реінжинірингу бізнес-процесів
56. Поняття реінжинірингу бізнес-процесів (РБП).
57. Ознаки РБП.
58. Основні цілі й методи бізнес-реінжинірингу.
59. Базові принципи РБП.
60. Задачі РБП на підприємстві.

68.Послідовність процедури реінжинірингу.

69.Підходи до проведення РБП.

70.Типові результати, переваги і недоліки РБП.

**9. 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 жорстокими рамками, прав і норм.

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

а) формалізовані універсально-принципові методи, метод бенчмаркингу, метод групової роботи;

б) прямолінійний метод, метод прискореного зменшення залишку, метод бенчмаркингу;

в) формалізовані універсально-принципові методи, метод групової роботи, метод нормування;

г) формалізовані універсально-принципові методи, метод бенчмаркингу, прямолінійний метод.

1. 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.

1. 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 перепроектування ділових процесів для досягнення різких покращень у вирішальних, сучасних показниках діяльності.

1. На які 2 види поділяють реінжиніринг?

а) фундаментальний, радикальний;

б) різкий, кризовий;

в) кризовий, розвитку;

г) немає правильної відповіді.

1. Показники результативності бізнес-процесу?

а) якості, помірний, результативності;

б) результативності, часу, вартості;

в) групувальний, перетворення, вартості;

г) часу, фрагментації, ізоморфізм.

1. 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.

1. Показник часу бізнес-процесу визначає:

а) ефективність конкурентоспроможності підприємства;

б) обсяг виробництва продукції;

в) конкурентоспроможність підприємства;

г) організаційну складність бізнес-процесу.

1. 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-держава з усіма її атрибутами.

1. 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 з розвитку.

**10. Методи навчання**

Повнота і ефективність подання (представлення) інформації студентам в процесі вивчення дисципліни «Управління бізнес-процесами» 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.

**11. Методи контролю**

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

**На практичних заняттях** здійснюється контроль знань,одержанихстудентами 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 пояснюватисяпевна задача, на основі якої видається домашнє завдання (рішення аналогічної задачі зі своїми чисельними даними).

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

**Підсумковий контроль** успішності знань здійснюється в кінці семеструпісля 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.

**12. Розподіл балів, які отримують студенти**

**Модуль 1 (35)**

**МКР**

**Т1 Т2 Т3 Т4** **№1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **6** | **6** | **6** | **7** | **10** |

**Залік**

|  |
| --- |
| **Всього** |

**35**

**Модуль № 2(35)**

**Т6** **Т7 Т8 МКР №2**

**9** **8** **8** **10**

**Екзамен** **Сума**

|  |
| --- |
| **Всього** |

**35** **30** **100**

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сума балів за всі |  | Оцінка за національною шкалою |  |
| Оцінка |  |  |  |
| **для екзамену, курсового** | **для заліку** |  |
| види навчальної |  |
| ECTS | **проекту (роботи),** |  |  |
| діяльності |  |  |
|  | **практики** |  |  |
|  |  |  |  |
| 90-100 | **А** | відмінно |  |  |
| 82-89 | **В** | добре | зараховано |  |
| 74-81 | **С** |  |
|  |  |
| 64-73 | **D** | задовільно |  |  |
| 60-63 | **Е** |  |  |
|  |  |  |
|  |  | незадовільно з | не зараховано |  |
| 35-59 | **FX** | можливістю повторного |  |  |
|  |  | складання |  |  |
|  |  | незадовільно з | не зараховано |  |
| 1-34 | **F** | обов’язковим повторним |  |  |
|  |  | вивченням дисципліни |  |  |

**13. 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 – 338 с.
5. Менеджмент процессов / Под ред. Й. Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина 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 – 487 с.

**Додаткова:**

1. Денисенко Л.О., Шацька С.Є. Концептуальні засади класифікації бізнес-процесів, як основи формування бізнес-системи організації. [Электронный ресурс] / Л.О. Денисенко, С.Є. Шацька. – Режим доступу: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1558
2. Управление бизнес-процессами современных организаций: монография / М.М. Максимцова. – М.: МГСУ, 2009. – 311 с.
3. Хаммер Майкл. Реинжиниринг корпорации / Майкл Хаммер, Джеймс Чампи. – Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 288 с.
4. Реінжиніринг бізнес-процесів: зміст та основна характеристика [Електронний ресурс].– Режим доступу – http://library.if.ua/book/28/1898.html.
5. Business Process [Электронный ресурс] // Wikipedia. – 2010. – Режим доступа: http://en.wikipedia.org/wiki/Business\_process
6. Business Process Model and Notation [Electronic resource]. – Access mode: http://www.bpmn.org.
7. ARIS community website [Electronic resource]. – Access mode: http://www.ariscommunity.com.
8. IDEF, Integration DEFinition methods [Electronic resource]. – Access mode: http://www.idef.com.
9. Management.Com.Ua. Интернет-портал для управленцев [Электронный ресурс]. – Режим доступа : 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 Психология» [Електронний ресурс]. / Режим доступу: http://www.psyh.ru/.
7. Интернет-портал «Психология» [Електронний ресурс]. / Режим доступу: http://mirrosta.ru/karta-sayta.html
8. Официальный сайт журнала Psychologies [Електронний ресурс]. / Режим доступу: http://www.psychologies.ru.
9. Журнал «Психология» [Електронний ресурс]. / Режим доступу: http://www.psychology.su.
10. Портал психологических изданий [Электрон. ресурс] / Режим доступу: http://psyjournals.ru/.
11. Журнал «Вопросы психологии» [Електрон. ресурс] / Режим доступу: http://www.voppsy.ru/.
12. Науковий журнал «Економічний форум» [Електронний ресурс]. / Режим доступу: http://eforum-lntu.com/archive.html.
13. Науковий журнал «Маркетинг і менеджмент інновацій» [Електрон. ресурс] / Режим доступа: http://mmi.fem.sumdu.edu.ua
14. Научно-практический журнал «Креативная экономика» [Електронний ресурс]. / Режим доступа : https://bgscience.ru/journals/ce.
15. «Рекламные Идеи» – журнал для практиков рекламы и маркетингу.