



МІЖНАРОДНИЙ ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
«ЄВРОПЕЙСЬКА ШКОЛА БІЗНЕСУ»

Кафедра менеджменту та економіки

**УЗГОДЖУЮ**

Директор Навчально-наукового  
інституту «Європейська школа  
бізнесу»

  
" 15 " \_\_\_\_\_ О. Чатченко  
2021 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри менеджменту  
та економіки

  
" 12 " \_\_\_\_\_ Ю. Ремига  
2021 р.

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

(шифр і назва навчальної дисципліни)


<b>Рівень вищої освіти:</b>	Перший (бакалаврський) рівень
<b>Ступінь вищої освіти:</b>	бакалавр
<b>Галузь знань:</b>	07 «Управління та адміністрування»
<b>Спеціальність:</b>	073 «Менеджмент»

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

Приватний заклад вищої освіти «Міжнародний європейський університет».

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ:


завідувач кафедри менеджменту та економіки,  
кандидат економічних наук, доцент



Ю. Ремига

Робоча програма навчальної дисципліни обговорена та схвалена на засіданні  
кафедри менеджменту та економіки,  
протокол № 1 від «12» 01 2021 р.

Завідувач кафедри менеджменту та економіки



Ю. Ремига

Плановий термін між ревізіями – 1 рік  
**Контрольний примірник**

## ВСТУП

**Програма вивчення навчальної дисципліни «Моделювання бізнес-процесів»** складена відповідно до Стандарту вищої освіти України (далі – Стандарт) першого (бакалаврського) рівня галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент».

**Опис навчальної дисципліни (анотація).** Застосування процесного підходу сприяє покращенню ефективності діяльності підприємства завдяки оптимізації всіх бізнес-процесів, що у ньому здійснюються; використанню сучасних методів моделювання, методів їх опису та статистичного контролю бізнес-процесів, моніторингу ключових показників процесів, контролю процесів, аналізу стабільності й точності, надійності процесів, своєчасному впровадженню коректуючих та попереджуючих дій, використанню актуальних технологій покращення бізнес-процесів. Тому саме ці питання розглядаються в дисципліні «Моделювання бізнес-процесів».

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
<b>Кількість кредитів – 3</b>	<b>Галузь знань 07 «УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ»</b>	<b><u>Вибіркова</u></b>	
Розділів – 2	<b>Спеціальність: 073 «Менеджмент»</b>	Рік підготовки	
Змістових розділів – 2		<b>4-й</b>	<b>4-й</b>
<b>Загальна кількість годин – 90</b>		Семестр	
		<b>7-й</b>	<b>7-й</b>
		Лекції	
		<b>14 год.</b>	<b>4 год.</b>
Тижневе навантаження: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 2, 5		Практичні	
		<b>14 год.</b>	<b>2 год.</b>
	Самостійна робота		
	<b>62 год.</b>	<b>84 год.</b>	
<b>Освітній рівень: Перший (бакалаврський) рівень</b>		Вид контролю:	
		<b><u>залік</u></b>	<b><u>залік</u></b>

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є вивчення принципів, методів та інструментарію управління бізнес-процесами підприємства шляхом їх моделювання, впровадження, проектування, аналізу й удосконалення.

**Міждисциплінарні зв'язки:** навчальна дисципліна «Моделювання бізнес-процесів» базується на знаннях таких дисциплін, як «Менеджмент», «Оптимізація операцій в менеджменті», «Економічна теорія», «Управління проектами», «Технології управління діяльністю підприємства», «Організація підприємницької діяльності».

# 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою навчальної дисципліни є викладання даної навчальної дисципліни є формування знань та вмінь щодо забезпечення ефективного управління бізнес-процесами на підприємстві.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Моделювання бізнес-процесів» є:

- отримати цілісне уявлення про сутність процесного підходу до управління підприємством, його особливості, класифікацію бізнес-процесів, а також категорійний апарат;
- засвоїти технології моделювання та процедури опису бізнес-процесів підприємства;
- набути здатностей моніторингу та контролю параметрів бізнес-процесів підприємства;
- набути практичних навичок щодо вибору методів аналізу бізнес-процесів підприємства;
- формування вміння покращення бізнес-процесів підприємства;
- набути здатностей проектування бізнес-процесів підприємства.

1.3. Компетентності та результати навчання, формуванню яких сприяє дисципліна (взаємозв'язок з нормативним змістом підготовки здобувачів вищої освіти, сформульованим у термінах результатів навчання у Стандарті).

Згідно з вимогами стандарту дисципліна забезпечує набуття студентами **компетентностей:**

<b>Інтегральна компетентність</b>	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.
<b>Загальні компетентності</b>	ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу. ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні. ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>	СК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації. СК 4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними. СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту. СК 8. Здатність планувати діяльність організації та управляти часом. СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення. СК 16. Здатність розуміти та уміло використовувати математичні та числові методи, які часто використовуються для доцільності

прийняття управлінських рішень, в тому числі, у розрізі міжнародної економічної діяльності.

Деталізація компетентностей відповідно до дескрипторів НРК у формі «Матриці компетентностей».

### Матриця компетентностей

№	Компетентність	Знання	Уміння / навички	Комунікація	Автономія та відповідальність
<b>Інтегральна компетентність</b>					
1.	здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.	концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання	поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання	донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації  збір, інтерпретація та застосування даних;  спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово	управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;  спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;  формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;  організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;  здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії
<b>Загальні компетентності</b>					
2.	Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.  Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.  Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.  Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.  Здатність генерувати нові ідеї (креативність).	концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання	поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання	донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації  збір, інтерпретація та застосування даних;  спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово	управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;  спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;  формування суджень, що

					<p>враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;</p> <p>організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;</p> <p>здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії</p>
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>					
3.	<p>Здатність визначати перспективи розвитку організації.</p> <p>Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.</p> <p>Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.</p> <p>Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.</p> <p>Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.</p> <p>Здатність розуміти та уміло використовувати математичні та числові методи, які часто використовуються для доцільності прийняття управлінських рішень, в тому числі, у розрізі міжнародної економічної діяльності.</p>	<p>концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання</p>	<p>поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання</p>	<p>донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації</p> <p>збір, інтерпретація та застосування даних;</p> <p>спілкування з професійних питань, у т.ч. іноземною мовою, усно та письмово</p>	<p>управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами;</p> <p>спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах;</p> <p>формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти;</p> <p>організація та керівництво професійним розвитком осіб та груп;</p> <p>здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії</p>

**Інтегративні кінцеві програмні результати навчання, формуванню яких сприяє навчальна дисципліна:**

<b>Програмні результати навчання</b>	<p>ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.</p> <p>ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.</p> <p>ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.</p> <p>ПРН 6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.</p> <p>ПРН 7. Виявляти навички організаційного проектування.</p>
--------------------------------------	--

	<p>ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.</p> <p>ПРН 18. Ідентифікувати екологічні та економіко-правові наслідки функціонування підприємств в умовах сталого розвитку суспільства.</p> <p>ПРН 20. Демонструвати навички використання інформаційних, комунікаційних та інноваційних технологій</p>
--	--

### **Результати навчання:**

Після опанування дисципліни студент повинен

#### **знати:**

- основні поняття та спеціальну термінологію з управління бізнес-процесами на підприємстві;
- методи моделювання, статистичного контролю та опису бізнес-процесів підприємства;

- методи ідентифікації проблем функціонування процесів;

#### **уміти:**

- самостійно впроваджувати процесний підхід;
- самостійно здійснювати документування процесів;
- самостійно визначати витрати на забезпечення якості процесів;
- самостійно аналізувати стабільність й точність, надійність процесів;
- самостійно здійснювати опис невизначених бізнес-процесів підприємства;
- самостійно здійснювати моніторинг та контроль показників процесів;
- самостійно застосовувати статистичний приймальний контроль;
- самостійно обирати напрямки усунення проблем;
- самостійно впроваджувати коректуючі та попереджуючі дії;
- самостійно планувати діяльність з покращення бізнес-процесів;
- самостійно впроваджувати технології покращення бізнес-процесів;
- самостійно здійснювати аналіз та контроль якості проекту.

## **2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

На вивчення навчальної дисципліни «Моделювання бізнес-процесів» відводиться 90 години 3 кредити ЄКТС.

### **ЗМІСТОВИЙ РОЗДІЛ 1**

#### **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ**

**Тема 1. Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.**

Передумови і генезис формування функціонального підходу до управління підприємством. Переваги та недоліки функціонального підходу. Сутність та принципи процесного підходу. Структура бізнес-процесу. Ознаки процесу. Переваги та недоліки процесного підходу. Порівняльний аналіз

функціонального, процесного, процесно-функціонального підходів. Переваги процесно-функціонального підходу. Види процесів в організації. Процеси життєвого циклу продукції. Ключові процеси, які створюють цінність. Зв'язок основних та допоміжних процесів життєвого циклу продукції. Виконавці процесу. Види входів та виходів. Мета, результативність та ефективність процесу. Функції власника процесу. Параметри процесу. Стандарт ISO. Модель системи менеджменту якості, заснована на процесному підході. Етапи управління процесами. Цикл Демінга-Шухарта. Етапи планування процесу. Схема та складові управління процесом. Додаткова цінність процесу. Вимоги до процесів згідно стандартів ISO. Структура забезпечення процесу. Управління якістю процесу. Рівень деталізації процесу. Декомпозиція процесу прийняття рішення. Взаємозв'язок процесів. Зв'язок процесу з зовнішніми та внутрішніми процесами. Взаємозв'язок відділів при функціонуванні процесу. Матриця процесу. Процедура впровадження процесного підходу. Рівні документування. Склад документації згідно ISO. Опис процесів. Етапи документування. Сутність специфікації та її склад. Витрати на забезпечення досягнутого рівня якості. Витрати на відповідність та витрати в наслідку невідповідності. Витрати на контроль. Складові витрат на якість. Складові попереджувальних витрат. Витрати на контроль якості. Моделі витрат відділів.

## **Тема 2. Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.**

Цілі моделювання бізнес-процесів. Етапи та принципи процесу моделювання. Модель SADT. Методологія функціонального моделювання SADT (IDEF0). Метод моделювання процесів IDEF3. Моделювання потоків даних DFD. Модель ARIS. метод Ericsson-Penker. Моделі «AS-IS» і «AS-TO-BE». Система ARIS. Діаграма послідовності процесу. Карта процесу. Сітьовий графік та його характеристики. Метод критичного шляху. Блок-схема процесу прийняття рішень (метод PDPC). Невизначеність. Етапи підготовчого процесу при прийнятті рішень. Оцінка задоволеності споживача. Діаграма процесу прийняття рішень. Виникнення необхідності прийняття управлінського рішення щодо корекції параметрів процесу. Вплив середовища на процес рішення. Ігрові методи управління процесами в умовах невизначеності. Гра. Характерні ознаки ігри. Хід. Антагоністичні ігри. Матричні ігри. Критерії вибору стратегії: Вальду, максимального оптимізму, Севіджа, Гурвіца, Лапласа.

## **Тема 3. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства.**

Характеристики процесу. Показники результативності процесу. Аналітичний і статистичний методи аналізу. Точність та надійність, стабільність та продуктивність, керованість та екологічність процесів. Ефективність процесу. Види процесів. Ризики процесу. Показники ризику. Вплив процесів на оточуюче середовище. Адаптованість. Процес як ланцюг



функцій. Верифікація. Методи моніторинга. Метрики процесів. Їх атрибути. Методи виміру процесів. Діаграми якості процесу. Задачі і етапи контролю процесів. Види контролю. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний. Технічний контроль та методи його здійснення: статистичний, візуально-вимірювальний, вимірювальний. Статистичний контроль процесів. Методи контролю якості процесів: традиційні інструменти контролю якості, аналіз точності та стабільності, надійності, статистичний приймальний контроль. Традиційні методи статистичного контролю якості процесів. Контрольний лист, контрольні карти, гістограми, діаграми розсіювання. Методика розрахунку карт для безперервних величин. Методика розрахунку карт для індивідуальних значень та ковзних розмахів. Основні показники контрольних карт. Сутність точності та стабільності. Комплексні показники надійності. Суцільний та вибіркового контроль. Ризик постачальника та споживача, приймальний та бракувальний рівень дефектності.

## **ЗМІСТОВИЙ РОЗДІЛ 2. ВИБІР, ПОКРАЩЕННЯ, ПРОЕКТУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА**

### **Тема 4. Вибір методів аналізу бізнес-процесів підприємства.**

Види аналізу процесу. Проблеми, що виникають при функціонуванні процесів. Роль ФВА, ФФА, FMEA-, SWOT-аналізів в виявленні проблем. Причини виникнення проблем. Сутність та випадки використання функціонально-вартісного аналізу. Методи визначення зв'язків між факторами та причинами появи проблем. Діаграма спорідненості. Діаграма споріднених зв'язків. Принципи їх побудови. Стратифікація даних. Концепція «М». Концепція п'яти «Р». Факторний аналіз та його різновиди. Діаграма Парето та їх різновиди. Причинно-наслідкові діаграми. Етапи вибору варіантів усунення проблеми. Методи досягнення компромісу з використанням: нерівнозначних та рівнозначних критеріїв. Метод поступок, лінійної згортки критеріїв, підсумовування нормованих критеріїв з урахуванням їх ваги, відбору найбільш важливого критерію, рівної ефективності, циклограм. Матрична діаграма. Порядок її будування. Випадки застосування FMEA-аналізу та етапи його здійснення. Порівняння методів колективної експертизи. Методи обробки думок експертів: зважування експертних оцінок, переваги, рангів, парних порівнянь. Евристичні методи пошуку вирішення проблеми.

### **Тема 5. Покращення бізнес-процесів підприємства.**

Цикл Демінга-Шухарта. Умови успішної реалізації проекту. Результати поліпшення процесів. Процедури поліпшення процесів. Японські методи поліпшення процесів. Зміст методів безперервного поліпшення процесів. Методи залучення персоналу. Модель постійного поліпшення Школи бізнесу Портсмутського університету. Технологія метода «бенчмаркінг» та генезис його розвитку. Реінжиніринг бізнесу та умови його успіху. Порівняльна

характеристика удосконалення і реінжинірингу бізнесу. Стратегічний бенчмаркінг. Методи Тагуті. Функції втрат Тагуті. Модель ділового удосконалення EFQM: цілі, положення, рівні удосконалення. Метод «Шість сігм». Поліпшення через спрощення. Аналіз доданої цінності. Система ЛТ. Концепція «бережливе виробництво». Поліпшення процесів на основі самооцінки. Інструменти управління процесом удосконалення. Матрична діаграма.

### **Тема 6. Проектування бізнес-процесів підприємства.**

Проект. Оточення проекту. Класифікація проектів. Життєвий цикл проекту та його концепції. Процеси управління проектами: основні та допоміжні. Зовнішні входні дані. Внутрішні входні дані. Входні дані, що визначають ті характеристики процесів чи продукції, які є критичними для їх безпеки, правильного функціонування і обслуговування. Задачі аналізу та контролю якості проекту. Управління конфігурацією. Види базових конфігурацій. Моделювання життєвого циклу проекту. Вихідні дані. Верифікація. Валідація. Приклади виходу даних процесів проектування і розробки. Приклади діяльності з верифікації виходів процесу проектування і розробки.

### **Тема 7. Управління запасами та поставками.**

Матеріальні запаси. Стратегії управління запасами. Види запасів. Переваги створення матеріальних запасів. Норма запасу. Фактори, що впливають на розмір заказу. Евристичний метод. Економіко-математичні методи. Детермінований попит. Вірогідний попит. Спрощення. Фактори, що впливають на вибір моделі. Безперервний та періодичний контроль. Детерміновані моделі. Однопродуктова модель. Модель Уілсона. Верифікація закупленої продукції. Процеси управління поставками. Методи пошуку потенційних постачальників. Індекс якості поставок. Якість продукції. Критерії оцінки і відбору генераторів матеріальних потоків. Рівень організації поставок. Лояльність постачальника. Вибір показника своєчасності поставок.

## **3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Назви змістових розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовий розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ</b>												
Тема 1. Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.	12	2	-	-	-	10	12	2	-	-	-	10
Тема 2. Технології моделювання та опис	12	2	2	-	-	8	11	-	-	-	-	11

бізнес-процесів підприємства.												
Тема 3. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства.	12	2	2	-	-	8	11	-	-	-	-	11
<b>Разом за змістовим розділом 1</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>
<b>Змістовий розділ 2. ВИБІР, ПОКРАЩЕННЯ, ПРОЕКТУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА</b>												
Тема 4. Вибір методів аналізу бізнес-процесів підприємства.	12	2	2	-	-	8	12	2	-	-	-	10
Тема 5. Покращення бізнес-процесів підприємства.	12	2	2	-	-	8	11	-	-	-	-	11
Тема 6. Проектування бізнес-процесів підприємства.	12	2	2	-	-	8	11	-	-	-	-	11
Тема 7. Управління запасами та поставками.	12	2	2	-	-	8	10	-	-	-	-	10
<i>Контрольна робота</i>	6	-	2	-	-	4	12	-	2	-	-	10
<b>Разом за змістовим розділом 2</b>	<b>54</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>52</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>62</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>84</b>

#### 4. ТЕМИ ЛЕКЦІЙ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.	2
2.	Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.	2
3.	Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства.	2
4.	Вибір методів аналізу бізнес-процесів підприємства.	2
5.	Покращення бізнес-процесів підприємства.	2
6.	Проектування бізнес-процесів підприємства.	2
7.	Управління запасами та поставками.	2
<b>Разом:</b>		<b>14</b>

#### 5. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Програмою навчальної дисципліни семінарські заняття не передбачені.

#### 6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.	2
2.	Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства.	2
3.	Вибір методів аналізу бізнес-процесів підприємства.	2
4.	Покращення бізнес-процесів підприємства.	2
5.	Проектування бізнес-процесів підприємства.	2

6.	Управління запасами та поставками.	2
7.	<i>Контрольна робота</i>	2
<b>Разом:</b>		<b>14</b>

## 7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Програмою навчальної дисципліни лабораторні заняття не передбачені.

## 8. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.	10
2.	Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.	8
3.	Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства.	8
4.	Вибір методів аналізу бізнес-процесів підприємства.	8
5.	Покращення бізнес-процесів підприємства.	8
6.	Проектування бізнес-процесів підприємства.	8
7.	Управління запасами та поставками.	8
8.	<i>Контрольна робота</i>	4
<b>Разом:</b>		<b>62</b>

## 9. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Програмою навчальної дисципліни індивідуальні завдання не передбачені.

## 10. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота студента виконується у письмовій формі у вигляді реферату-доповіді.

1. Охарактеризуйте передумови і генезис формування функціонального підходу до управління підприємством.
2. Вкажіть структуру бізнес-процесу, ознаки процесу.
3. З'ясуйте мету, результативність та ефективність процесу.
4. Охарактеризуйте стандарт ISO, модель системи менеджменту якості, яка заснована на процесному підході.
5. Визначте етапи управління процесами.
6. Цикл Демінга-Шухарта.
7. Етапи планування процесу.
8. Додаткова цінність процесу.
9. Охарактеризуйте процедуру впровадження процесного підходу.

10. Визначте процес документування процесів.
11. Здійснить порівняльну характеристику методів моделювання та опису бізнес-процесів підприємства.
12. Вкажіть переваги та недоліки методів схематизації процесів.
13. Охарактеризуйте методологію створення моделі та її складові.
14. Вкажіть структуру моделей організації.
15. Визначте етапи процесу моделювання.
16. Охарактеризуйте модель SADT.
17. Розкрийте методологію функціонального моделювання IDEF.
18. Визначте основні компоненти діаграми потоків.
19. Опишіть модель AS-IS.
20. Вкажіть ознаки неефективних процесів.
21. Охарактеризуйте модель TO-BE.
22. Розкрийте сутність імітаційного моделювання, етапи його здійснення.
23. Визначте блок-схему процесу прийняття рішень (метод PDPC).
24. Опишіть вплив середовища на процес рішення.
25. Охарактеризуйте ігрові методи управління процесами в умовах невизначеності.
26. Здійснить порівняльний аналіз аналітичного і статистичного методів аналізу.
27. Охарактеризуйте точність та надійність, стабільність та продуктивність, керованість та екологічність процесів.
28. Визначте ефективність процесу.
29. Охарактеризуйте методи статистичного контролю бізнес-процесів.
30. Опишіть методику розрахунку карт для індивідуальних значень та ковзних розмахів.
31. Охарактеризуйте види аналізу процесу та проблеми, що виникають при функціонуванні процесів.
32. Вкажіть методи ідентифікації проблем функціонування процесів.
33. Опишіть діаграму Парето, її різновиди.
34. Визначте етапи вибору варіантів усунення проблеми.
35. Вкажіть випадки застосування FMEA-аналізу та етапи його здійснення.
36. Опишіть цикл Демінга-Шухарта.
37. Сутність методу «бенчмаркінг» та генезис його розвитку.
38. Вкажіть особливості реінжинірингу бізнесу та умов його успіху.
39. Здійснить порівняльну характеристику удосконалення і реінжинірингу бізнесу.
40. Вкажіть сутність моделі ділового удосконалення EFQM.

## **11. МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

При викладанні навчальної дисципліни «Моделювання бізнес-процесів» застосовуються інформаційні та практичні методи навчання: класичні лекції,

лекції-дискусії, практичні заняття, консультації з виконання самостійної та індивідуальної роботи студентів, а також виконання рефератів, підготовка коротких повідомлень на основі додаткової літератури курсу.

Методи навчально-пізнавальної діяльності: пояснювально-ілюстративний метод, репродуктивний метод, метод проблемного викладу, частково-пошуковий або евристичний метод, дослідницький метод.

Методи стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності: індуктивні і дедуктивні методи навчання, методи стимулювання і мотивації навчання.

## 12. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Відповідно до плану вивчення дисципліни «Моделювання бізнес-процесів» передбачається проведення поточного та підсумкового контролю:

– поточний контроль передбачає проведення опитування під час практичних занять;

– підсумковий контроль реалізується у вигляді заліку.

**Методи контролю:**

1. Оцінювання знань студента під час практичних занять.
2. Виконання завдань для самостійної роботи.
4. Проведення проміжних тестів.
5. Проведення поточного контролю.
6. Проведення підсумкового заліку.

## 13. ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

Формою підсумкового контролю є **залік**, який складається очно в період призначений деканатом або за індивідуальним графіком, який затверджується навчальним планом. Основною формою підсумкового контролю є тестування, робота над практичним завданням та співбесіда.

## 14. СХЕМА НАРАХУВАННЯ ТА РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи з дисципліни «Моделювання бізнес-процесів» здійснюється в балах відповідно до табл.14.1. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

**Поточне оцінювання знань студентів** проводиться протягом семестру у наступних формах: усного опитування студентів на практичних заняттях та

оцінки рівня їх знань; перевірки правильності розв'язання практичних задач; експрес-опитування (в усній чи письмовій формі).

Таблиця 14.1

**Розподіл балів оцінювання успішності студентів з навчальної дисципліни**

Розділ I Поточне тестування та самостійна робота								Розділ II Підсумковий контроль	Всього
Змістовий розділ 1			Змістовий розділ 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	KP		
7	7	7	7	7	7	7	11	40	100

\*T1, T2, ..., T7 – теми занять

\*\*KP – контрольна робота

**Загальна оцінка знань студентів за поточним контролем**

Результати поточного контролю знань студентів в цілому (за усіма формами робіт) оцінюються в діапазоні від **0** до **60** балів. Студент допускається до підсумкового контролю за умови виконання вимог навчальної програми та у разі, якщо за поточну навчальну діяльність він набрав не менше **36** балів.

**Підсумкове оцінювання знань студентів**

Підсумкове оцінювання знань студентів проводиться у формі **заліку**.

Максимальна кількість балів, яку можна отримати на заліку складає **40** балів (див. табл. 14.2).

Таблиця 14.2

**Розподіл балів оцінювання при підсумковому контролі з навчальної дисципліни**

Оцінка в балах за поточне оцінювання	Оцінка в балах за підсумкове оцінювання	Оцінка за національною шкалою
54-60	36-40	Відмінно
45-53	30-35	Добре
36-44	24-29	Задовільно
менше 36	менше 24	Незадовільно

Під час оцінювання відповіді на окреме питання додатково враховуються допущені недоліки та помилки, якими вважаються:

- неохайне оформлення роботи (не загальноприйняті скорочення, незрозумілий почерк, використання олівців замість чітких чорнил) (мінус 2 бали);
- неточності в назвах окремих економічних категорій та понять (мінус 4 бали).

З урахуванням вищевикладеного результати заліку оцінюються в діапазоні від **0** до **40** балів для студентів. При цьому, якщо відповіді студента на заліку оцінені менше ніж на 30%, він отримує незадовільну оцінку за результатами заліку та незадовільну загальну підсумкову оцінку. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни складається з суми балів за результати поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на залік.

Загальна підсумкова оцінка не може перевищувати **100 балів**.

Загальна підсумкова оцінка в балах, за національною шкалою та за шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента (див. табл. 14.3).

Таблиця 14.3

**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	
74-81	C		
66-73	D	задовільно	
60-65	E		
30-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-29	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**15. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

- робоча навчальна програма дисципліни;
- тези лекцій з дисципліни;
- методичні матеріали, що забезпечують самостійну роботу студентів;
- тестові та контрольні завдання до практичних занять;
- перелік питань та завдань для поточного і проміжного контролю знань з дисципліни;
- перелік питань до заліку, завдання для перевірки практичних навичок під час заліку.

**16. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

**Основна (базова):**

1. Управління бізнес-процесами підприємства. Комплексний тренінг: навч. посіб. / П.Г.Банщиків [та ін.]; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". – К.: КНЕУ, 2010. – 283 с.

2. Мельниченко С. В. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія / С.В.Мельниченко, К.А.Шеєнкова; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – Київ: КНТЕУ, 2015. – 263 с.



### Допоміжна:

3. Хаммер М. Реінжинірінг корпорації: Манифест революції в бізнесі / Майкл Хаммер, Джеймс Чампи; пер. с англ. Ю. Е. Корнилович. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 287с.
4. Ареф'єва О. В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентноспроможність: [монографія] / О.В.Ареф'єва, Т.В.Луцька; Європейський ун-т. – К.: Вид. Європейського ун-ту, 2009. – 96 с.
5. Кизим М.О. Збалансована система показників: [монографія] / М.О.Кизим, А. А.Пилипенко, В.А.Зінченко. – Х.: ВД "ІНЖЕК", 2007. – 192 с.
6. Лепейко Т.І. Реінжинірінг бізнес-процесів: навч. посібн. у схемах і таблицях / Т.І. Лепейко, А.В.Котлик. – Х.: Вид. ХНЕУ, 2009. – 80 с.
7. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г.Шемаєва, К.С.Безгін, К.Г.Наумік, В.В.Ушкальов. – Х.: ХНЕУ, 2009. – 239 с.
8. Черемных С.В. Моделирование и анализ систем. IDEF-технологии: практикум / С.В.Черемных, И.О.Семенов, В.С.Ручкин. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 192 с.
9. Handbook of research on business process modeling / Ed. by Jorge Cardoso and Wil van der Aalst. – Hershey PA, London: Information Science Reference, 2009. – 607 (XXV) p.
10. Six Sigma + Lean Toolset: Executing Improvement Projects Successfully / Ed. by Stephan Lunau; Translated by Astrid Schmitz. – Berlin : Springer-Verlag, 2008. – 315 (VIII) p.
11. Smith R. F. Business Process Management and the Balanced Scorecard: Using Processes as Strategic Drivers / Ralph F. Smith. – Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, 2007. – 228 (X) p.

### 17. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ:

1. Автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://inteltech.kiev.ua/uk/blogs/avtomatyzovane-upravlinnya-biznes-procesamy-pidpryyemstva>
2. Бізнес-процеси та документообіг // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp>.
3. Комплексне управління бізнес-процесами // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.kubp.com.ua>.
4. ARIS community website // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.ariscommunity.com>.
5. Business Process Model and Notation // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.bpmn.org>.
6. ELMA BPM // Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli\\_bisnes.html](http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli_bisnes.html).

7. IDEF, Integration DEFinition methods // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.idef.com>.
8. ISO 9001:2000. Quality management systems – Requirements // Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=21823](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=21823).
9. Офіційний сайт студентської електронної бібліотеки «ЧИТАЛКА» // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://chitalka.info>.
10. Офіційний сайт онлайн-бібліотеки освітньої та наукової літератури // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://eduknigi.com>.
11. Сайт електронної бібліотеки підручників // Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://studentam.kiev.ua>.