

КИЇВСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТОРГОВЕЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

ХАРКІВСЬКИЙ
ТОРГОВЕЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
КНТЕУ

Управління бізнес-процесами Business process management

Ступінь вищої освіти	Бакалавр
Навчальний рік	2021/2022
З якого курсу викладається	3
В якому семестрі (-ах) викладається	6
Обсяг дисципліни (годин / ECTS)	180/6
Тижневе навантаження	4 години
Мова викладання	Українська
Статус дисципліни	Вибіркова

Інформація про викладача

Прізвище, ім'я та по батькові	Мирошніченко Юрій Вікторович
Науковий ступінь, вчене звання	кандидат технічних наук, доцент
Кафедра	Кафедра маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва
Посада	доцент
Профіль викладача	Google Scholar
Контактна інформація	yu.myroshnychenko@knute.edu.ua

Анотація

Світовий досвід показує, що динамічні зміни в зовнішньому середовищі та зростання конкуренції зумовлюють необхідність пошуку нових інструментів і методів управління організаціями. Саме тому в сучасних умовах функціонування українських підприємств особлива увага приділяється процесно-орієнтованому підходу до управління. Управління бізнес-процесами підприємства на сьогодні є необхідністю для підприємств торгівлі та сфери послуг.

Навчальна дисципліна «Управління бізнес-процесами» буде корисна здобувачам вищої освіти всіх освітніх програм, які бажають навчитися ефективно управляти бізнес-процесами, моделювати бізнес-процеси з використання сучасних інформаційних технологій, опанувати технологію реінжинірингу з метою зростання конкурентоспроможності, покращення керованості, а також підвищення ефективності діяльності.

Мета дисципліни

є підготовка висококваліфікованих спеціалістів, які вільно володіють навичками аналізу та моделювання бізнес-процесів в торгівлі з використання технології реінжинірингу на основі сучасних інформаційних технологій.

У результаті вивчення дисципліни студент буде

знати:

- теоретичні основи методології і технології управління бізнес-процесами
- сутність та завдання управління бізнес-процесами;
- загальні принципи управління бізнес-процесами;
- теоретичні та методологічні основи в управлінні підприємством на базі процесного підходу;
- інструментарій управління бізнес-процесами на підприємствах;
- принципи побудови моделей бізнес-процесів;

вміти:

- використовувати отримані знання для проведення управлінської діяльності;
- проводити аналіз бізнес-процесів і на його основі формувати рішення по реорганізації діяльності підприємств;
- представляти діяльність організації як мережу бізнес-процесів;
- визначати входи, виходи окремих процесів, необхідні ресурси;
- регламентувати та проводити аудит бізнес-процесів;
- будувати моделі бізнес-процесів;
- вимірювати показники бізнес-процесів та ступінь задоволення споживачів;
- впроваджувати на підприємстві систему якості та підвищувати ефективність її роботи.

Передумови вивчення дисципліни

Знання основ мікроекономіки, економіки і фінансів підприємства, основ менеджменту.

Програма дисципліни

Тема 1. Методологічні аспекти управління бізнес-процесами підприємства

Мета та завдання дисципліни. Бізнес, процеси, бізнес-процеси: терміни та визначення. Процесний підхід в управлінні. Принципи процесного управління. Принципи функціонального управління. Функції управління підприємством. Система управління підприємством. Складові системи управління підприємством. Об'єкти управління. Органи управління підприємством.

Тема 2. Бізнес-процеси в організації торгівлі

Поняття процесу. Стабільний та нестабільний процеси. Процеси підрозділів (внутрішні функціональні процеси). Класифікація процесів в організації. Застосування правил виділення процесів. Покрокове виділення процесів в організації.

Тема 3. . Опис бізнес-процесів

Рівні опису процесів (декомпозиція). Цілі опису бізнес-процесів. Способи опису бізнес-процесів. Вертикальне і горизонтальне опис бізнес-процесів. Етапи опису бізнес-процесів. Стандарти опису бізнес-процесів. Правила, що застосовуються при описі бізнес-процесів. Формати і засоби опису бізнес-процесів

Тема 4. Управління організацією на основі бізнес-процесів

Сегментування діяльності організації на систему процесів. Функції системи менеджменту процесу. Накладення вимог розділів стандартів МС ІСО 9001: 2000 на схему управління процесом. Розподіл функцій між процесами. Процес управління організацією. Управління бізнес-процесами. Система показників для управління процесам. Регламентація бізнес-процесів в організації. Система документації процесу. Розподіл відповідальності за роботи в процесі. Узгодження входів і виходів між процесами

Тема 5. Моделювання бізнес-процесів

Повна бізнес-модель компанії. Шаблиони організаційного бізнес - моделювання. Шаблон формування бізнесів. Шаблон формування функціоналу компанії (основних бізнес-функцій). Графічна схема бізнес-процесів. Глосарій бізнес-процесів. Перелік документів бізнеспроцесів. Показники бізнес-процесів. Правила формування графічних схем бізнес-процесів. Побудова організаційно-функціональної моделі компанії. Побудова організаційно-функціональної моделі компанії. Технологій для організаційного моделювання. Приклад реалізації моделей бізнес-процесів в процесі побудови маркетингової стратегії фірми

Тема 6. Аналіз та оптимізація бізнес-процесів.

Вибір пріоритетних бізнес - процесів для оптимізації. Критерії вибору пріоритетних бізнес-процесів. Критичні фактори успіху організації. Класифікація методів та інструментів аналізу та оптимізації бізнес процесів

Тема 7. Реінжиніринг бізнес-процесів

Концепція загального управління якості і безперервного поліпшення процесів. Поняття реінжинірингу бізнес-процесів, як реорганізації діяльності підприємства на основі змін організаційної структури і впровадження сучасних інформаційних технологій. Сутність і ключові поняття реінжинірингу. Властивості реінжинірингу бізнес-процесів. Види і завдання реінжинірингу. Основні принципи реінжинірингу

Основні етапи реінжинірингу бізнес-процесів. Розробка образу майбутньої компанії. Етапи розробки моделі нового бізнесу. Базові принципи, покладені в основу реінжинірингу бізнес-процесів. Ідентифікація бізнес-процесів. Формулювання місії підприємства. Ключові чинники успіху. Оцінка бізнес-процесів по ключових чинниках успіху на основі методів аналізу ієрархій і їх ранжирування з врахуванням на ресурси

Особливості та політики дисципліни

Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу. Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, та їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Якщо здобувач вищої освіти

відсутній на занятті, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.

З метою набуття здобувачами вищої освіти практичних навичок з окремих методів оцінки персоналу підприємств можуть бути залучені фахівці з управління персоналом, підприємці галузі та науковці в форматі ділової зустрічі, бізнес-лекції, майстер-класу.

Форми та методи оцінювання

на оцінювання практичних навичок (текст: ситуаційне завдання, творче Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-баловою шкалою та шкалою ЄКТС відповідно до діючого [Положення про оцінювання результатів навчання студентів](#).

Поточний контроль (60 балів): 1) практичні завдання; 2) ситуаційні вправи; 3) поточне тестування на Порталі освітніх ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу Інституту (<http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle>).

Підсумковий семестровий контроль (40 балів): письмовий екзамен. Структура екзаменаційного білету: завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування), розрахунково-аналітичне завдання); завдання на оцінювання професійних вмінь (текст: ситуаційне завдання, творче завдання, розрахунково-аналітичне завдання).

Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Рекомендовані джерела інформації

1. Данченко О. Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів / О. Б. Данченко. – Київ : Університет економіки та права «КРОК», 2017. – 238 с.
2. Коненко В. В. Розробка алгоритму проведення реінжинірингу бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2019. № 10. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7332> (дата звернення: 16.04.2021). DOI: [10.32702/2307-2105-2019.10.60](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.10.60)
3. Мирошніченко Ю. В. Запровадження реінжинірингу бізнес-процесів як механізму розвитку підприємств торгівлі. Розділ в монографії Сучасні проблеми управління змінами на підприємстві в системі кластерів регіону / Під ред. Н. Є Муромець., О. А. Мельниченко / Харьков : ТОВ «В справі», 2016 р. – С. 230 - 251
4. Нетепчук В. В. Управління бізнес-процесами: навчальний посібник – Рівне : Національний університет водного господарства, 2014. – 158 с.
5. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов. — Москва : Аудит, ЮНИТИ, 1997. — 224 с.
6. Чернобай Л.І. Бізнес-процеси підприємства: загальна характеристика та економічна суть / Л.І. Чернобай, О.І. Дума // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку : збірник наукових праць. – Л. : Львівська політехніка, 2013. – С. 125-131.
8. Швиданенко Г. О. Оптимізація бізнес-процесів: навчальний посібник / Г. О. Швиданенко, Л. М. Приходько. — Київ : Київський національний економічний університет, 2012. — 487 с.