

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра економіки та менеджменту



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Аналіз та оптимізація бізнес-процесів

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти _____ Другий (магістерський) рівень вищої освіти _____
галузь знань _____ 07 Управління та адміністрування _____
(шифр і назва)
спеціальності _____ 073 Менеджмент _____
(шифр і назва)
освітні програми _____ Бізнес-менеджмент _____
(шифр і назва)
спеціалізації _____
(шифр і назва)
вид дисципліни _____ обов'язкова _____
(обов'язкова / за вибором)
факультет _____ Економічний _____

2019 / 2020 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою економічного факультету «20» червня 2019 року, протокол № 6

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: **Прокопенко Валерія Юріївна**, доктор економічних наук, професор, професор кафедри економіки та менеджменту

Програму схвалено на засіданні кафедри економіки та менеджменту

Протокол від “19” червня 2019 року № 13

Завідувач кафедри економіки та менеджменту

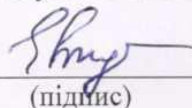

_____ (підпис)

(Дорошенко Г. О.)
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією економічного факультету
_____ (назва факультету, для здобувачів вищої освіти якого викладається навчальна дисципліна)

Протокол від “19” червня 2019 року №10

Голова науково-методичної комісії економічного факультету


_____ (підпис)

Євтушенко В.А.
(прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Аналіз та оптимізація бізнес-процесів» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки Другого рівня вищої освіти освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» спеціальності 073 «Менеджмент» спеціалізації _____ освітньо-професійної програми Бізнес-менеджмент

1. Опис навчальної дисципліни

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

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є:

- формування практичних навичок ідентифікації і моделювання бізнес-процесів підприємства;
- 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.

Результати вивчення дисципліни дозволять сформувати ряд відповідних професійних і особистісних компетенцій:

Загальні компетентності:

- здатність проведення досліджень на відповідному рівні;
- здатність спілкуватися з представниками різних професійних груп та у міжнародному контексті.

Фахові компетентності:

- вміння обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, у тому числі у відповідності до міжнародних стандартів;
- здатність до управління організацією, її змінами. Реалізації;
- здатність ініціювати та реалізовувати бізнес-процеси, що дають можливість внести зміни в професійну практику.

1.3. Кількість кредитів: денна форма навчання – 4;
Заочна (дистанційна) форма навчання – 4.

1.4. Загальна кількість годин: денна форма навчання – 120 год;
Заочна (дистанційна) форма навчання – 120 год.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-ий	2-ий
Семестр	
3-ий	3-ий
Лекції	
8 год.	4/4 год.
Практичні, семінарські заняття	
8 год.	2/2 год.
Самостійна робота	
99 год.	103 год.
Індивідуальні завдання	
5 год.	5 год.

1.6. Заплановані результати навчання.

ПРН 4. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах.

ПРН 5. Організовувати та здійснювати комунікації з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

ПРН 11. Вміти управляти організацією, її змінами, здійснюючи їх інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення, в тому числі у відповідності до міжнародних стандартів та рекомендацій моделей досконалості.

ПРН 12. Здійснювати пошук та оцінювання ринкових можливостей та формування бізнес-ідей.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Моделювання і впровадження бізнес-процесів

Тема 1. Сутність процесного підходу до управління підприємством

Зміст: 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. Моделювання бізнес-процесів підприємства

Зміст: 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 3. Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому

Зміст: 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.

Регламентация бізнес-процесів. Структура регламенту бізнес-процесу.

Зміст і завдання безперервного менеджменту процесів. Етапи безперервного менеджменту процесів.

Розділ 2. Аналіз і вдосконалення бізнес-процесів

Тема 4. Вимірювання і аналіз бізнес-процесів підприємства

Зміст: 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 по-процесного розподілу витрат ABC.

Тема 5. Удосконалення бізнес-процесів підприємства

Зміст: 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.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви 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
Розділ 1. Моделювання і впровадження бізнес-процесів												
Тема 1. Сутність процесного підходу до управління підприємством	14	1	1			12	21	1				20
Тема 2. Моделювання бізнес-процесів підприємства	24	2	2			20	38	1	1			36
Тема 3. Впровадження бізнес-процесу і процесного управління в цілому	30	2	2			26	32	1				31
Разом за розділом 1	68	5	5			58	91	3	1			87
Розділ 2. Аналіз і вдосконалення бізнес-процесів												
Тема 4. Вимірювання і аналіз бізнес-процесів підприємства	24	2	2			20	10	1	1			8
Тема 5. Удосконалення бізнес-процесів підприємства	23	1	1			21	8					8
Контрольна робота	5				5		5				5	
Разом за розділом 2	52	3	3		5	41	23	1	1		5	16
Усього годин	120	8	8		5	99	120	4/4	2/2		5	103

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1.	Процедура як складова бізнес-процесу.	1	1
2.	Особливості побудови інформаційних систем, що в цілому орієнтовані на процес.	1	
3.	Принципи керування змінами.	1	
4.	Розгортання функції якості (QFD).	1	
5.	Симуляція бізнес-процесів.	1	1
6.	Особливості виробничої системи компанії «Тойота» (TPS).	1	
7.	Поняття аутсорсингу бізнес-процесів.	1	
8.	Критерії прийняття рішення щодо аутсорсингу бізнес-процесів.	1	
	Разом	8	2

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1.	Опрацювання теоретичного матеріалу лекції	29	85
2.	Робота з рекомендованою літературою	40	18
3.	Підготовка до практичних занять	30	-
4.	Підготовка до написання контрольних робіт	5	5
	Разом	104	108

6. Індивідуальне завдання

Навчальним планом передбачено виконання контрольної роботи студентом денної та заочної форми навчання. Варіанти завдань в навчально-методичному комплексі дисципліни. Студенти денної форми навчання готують реферат за вказаними темами.

7. Методи контролю

При вивченні дисципліни «Бізнес-процеси підприємства» застосовуються наступні методи контролю: письмовий та тестовий. Контроль з дисципліни складається з поточного контролю, який проводиться у формі виконання практичних (семінарських) завдань, виконання контрольних робіт передбачених навчальним планом. Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення загальної поточної оцінки і враховуються при визначенні підсумкової оцінки з дисципліни.

Засвоєння тем контролюється на лекційних та практичних (семінарських) заняттях відповідно до конкретних цілей.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки слухачів:

- тестові завдання;
- розв’язування задач;
- виконання творчих завдань, вирішення кейсів;
- презентація дослідних робіт.

8. Схема нарахування балів

**для підсумкового семестрового контролю в формі екзамену
для денної форми навчання**

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання					Контрольна робота, передбачена навчальним планом	Разом	Екзамен	Сума
Розділ 1			Розділ 2					
T1	T2	T3	T4	T5	КР 1	60	40	100
8	8	8	8	8	20			

T1, T2 ... T12 – теми розділів

для заочної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання					Контрольна робота, передбачена навчальним планом	Разом	Екзамен	Сума
Розділ 1			Розділ 2					
T1	T2	T3	T4	T5	КР 1	60	40	100
8	8	8	8	8	20			

T1, T2 ... T12 – теми розділів

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
90 – 100	відмінно
70-89	добре
50-69	задовільно
1-49	незадовільно

9. Рекомендована література

Основна література

1. Доронін А. В. Міжфункціональна команда як організаційна форма управління бізнес-процесами. Економіка розвитку. 2004. №3 (31). С. 16-20.
2. Кизим М. О. Збалансована система показників : [монографія]. Харків : ВД «ІНЖЕК», 2007. 192 с.
3. Лабораторний практикум з курсу «CASE-технології» для студентів спец. 7.080401, 7.080407 усіх форм навчання / укл. С. В. Мінухін, О. М. Беседовський. Харків : Вид. ХНЕУ, 2005. 135 с.
4. Лепейко Т. І. Реінжиніринг бізнес-процесів : навч. посібн. у схемах і таблицях. Харків : Вид. ХНЕУ, 2009. 80 с.
5. Маклаков С. В. Моделирование бизнес-процессов с AllFusion Process Modeler (BPwin 4.1) : учеб.-справ. изд. / С. В. Маклаков. Москва : ДИАЛОГ-МИФИ, 2004. 236 с. (ил.)
6. Менеджмент процессов под ред. Й. Беккера, Л. Вилкова, Таратухина и др. ; [пер. с нем.]. Москва : Эксмо, 2007. 384 с.
7. Робсон М. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес – процессов [пер. с англ. под ред. Н. Д. Эриашвили]. Москва : Юнити-Дана, Юнити, 2003. 222 с.
8. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе : пер. с англ. Санкт-Петербург. : С.-Петербургский университет, 1997. -332 с.

Допоміжна література

1. Андерсен Б. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования. Москва : РИА «Стандарты и качество», 2003. 272 с.
2. Дороніна М. С. Управління бізнес-процесами підприємства. Вісник. 2001. №2(18). С. 64-70.
3. Лепейко Т. І. Процесний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства : монографія. Харків : Вид. ХНЕУ, 2012. 316 с.
4. Масаки И. Кайдзен: ключ к успеху японских компаний. Москва : Альпина Бизнес Бук, Приоритет, 2004. 271 с.
5. Ольве Н.-Г. Оценка эффективности деятельности компании. Практическое руководство по использованию сбалансированной системы показателей [пер. с англ.]. Москва : Издательский дом «Вильямс», 2003. 304 с.
6. Пономаренко В. С. Теорія та практика моделювання бізнес - процесів : монографія. Харків : ХНЕУ, 2013. 243 с.
7. Пять шагов к процессному управлению : методическое руководство. Компания «Инталев». Санкт-Петербург : Инталев, 2002. 107 с.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов. Москва : ЭКСМО, 2005. 592 с.
9. Репин В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. Москва : РИА «Стандарты и качество», 2004. 408 с.

10. Ротер М. Учись видіти бізнес-процеси. Практика побудови карт потоків створення цінності [Пер. с англ.]. Москва : Альпіна Бізнес Букс : CBSD, Центр розвитку делових навчків, 2005. 144 с.
11. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : монографія. Харків : ХНЕУ, 2009. 239 с.
12. Харрінгтон Дж. Оптимізація бізнес-процесів: документування, аналіз, управління, оптимізація [пер. с англ.]. Санкт-Петербург : Азбука, 2002. 342 с.
13. Черемних С. В. Моделирование и анализ систем. IDEF- технологии: практикум. Москва : Финансы и статистика, 2006. 192 с.
14. Шеер А.-В. Моделирование бизнес-процесов [пер. с англ. ; под ред. М. С. Каменновой, А. И. Громова]. - 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Весть-МетаТехнология, 2000. 222 с.
15. 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.
16. Six Sigma + Lean Toolset: Executing Improvement Projects Successfully. Ed. by Stephan Lunau; Translated by Astrid Schmitz. Berlin : Springer-Verlag, 2008. 315 (VIII) p.
17. 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.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. БИГ-Петербург (Business Engineering Group SPb) : <http://www.big.spb.ru>.
2. Сайт компанії «Бізнес-інжинірингові технології» [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://www.betec.ru>.
3. Сайт компанії «Інталев» : <http://www.intalev.ru>.
4. ARIS community website : <http://www.ariscommunity.com>.
5. Business Process Model and Notation : <http://www.bpmn.org>.
6. IDEF, Integration DEFinition methods : <http://www.idef.com>.
7. Management.Com.Ua. Інтернет-портал для управленців : <http://www.management.com.ua>

Рекомендоване методичне забезпечення:

1. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Аналіз та оптимізація бізнес-процесів».