



Сценарний аналіз бізнес-процесів

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни	
Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський)</i>
Галузь знань	<i>12 Інформаційні технології</i>
Спеціальність	<i>122 Комп'ютерні науки</i>
Освітня програма	<i>Комп'ютерний моніторинг та геометричне моделювання процесів і систем</i>
Статус дисципліни	<i>Нормативна</i>
Форма навчання	<i>очна(денна)</i>
Рік підготовки, семестр	<i>3 курс, осінній семестр</i>
Обсяг дисципліни	<i>4кред/120 год (лекцій 36 год., лаб. 18 год., СРС 66 год.)</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>залік</i>
Розклад занять	<i>http://rozklad.kpi.ua/</i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор: Тараненко Руслан Анатолійович, pruta806@gmail.com, тел. 067-402-38-54 Лабораторні: Тараненко Руслан Анатолійович, pruta806@gmail.com, тел. 067-402-38-54</i>
Розміщення курсу	<i>Кампус</i>

Програма навчальної дисципліни

1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Навчальна дисципліна «Сценарний аналіз бізнес-процесів» передбачає оволодіння основними знаннями, навичками та вміннями в: процесному підході та ознайомлення з стандартами у сфері бізнес-процесів; аналізі, моделюванні та автоматизації бізнес процесів; оволодінні головними підходами оптимізації, якості та безперервного покращення бізнес-процесів; оволодінні методами сценарного підходу у бізнес-процесах та їх автоматизації; оволодінні методами технологій представлення знань у бізнес процесах на основі онтології. Майбутній бакалавр отримає базові знання, вміння й навички необхідні сучасному фахівцю за спеціальністю «Комп'ютерні науки», який може створювати комплекс апаратного, програмного й інформаційного забезпечення комп'ютерних систем, рунтуючись на глибокому розуміння процесного підходу та постійного покращення бізнес-процесів і бути одним з найбільш затребуваних спеціалістів на світовому ІТ-ринку.

В рамках дисципліни «Сценарний аналіз бізнес-процесів» вивчаються категорії, поняття й принципи процесного підходу; аналіз, моделювання та автоматизація бізнес процесів; сценарний підхід, його методи та автоматизація; онтологія бізнес-процесів, та її автоматизація.

МЕТОЮ навчальної дисципліни є формування у студентів здатностей:

- до базових знань в області бізнес-процесів: процесний підхід, аналіз, моделювання, опис у стандартних нотаціях IDEF0, IDEF3, DFD, IDEF5 та ін., оптимізація, системи якості бізнес процесів, постійне покращення бізнес процесів; особливості документування бізнес процесів; вимірювання і аналіз стану протікання бізнес-процесів; вимоги до процесу планування процесів; особливості бізнес-процесів, що пов'язані зі споживачем; бізнес-процес «Фінансовий аналіз та облік»; опис і моделювання бізнес-процесу «управляти виробництвом», опис і моделювання бізнес-процесу «управляти персоналом», формування і підтримка інформаційних баз даних управління бізнес-процесами.

- до базових знань в області сценарного аналізу: володіння методами сценарного підходу – подання досліджуваного об'єкта як моделі, виділення ключових факторів впливу, визначення шкали оцінки, стрес-тестування отриманої моделі, аналіз альтернативного ряду

поведінкових характеристик моделі, синтез одержаних результатів, тестування на історичних даних (бек-тестування), оцінки отриманих результатів; автоматизація сценарного аналізу бізнес процесів; метод знань – онтологія у сценарному аналізі бізнес-процесів.

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ навчальної дисципліни.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти після засвоєння навчальної дисципліни мають продемонструвати такі результати навчання:

ЗНАННЯ:

- основних понять, ідей, теорій, методів процесного підходу та бізнес-процесів;
- сучасних понять, ідей, теорій та методів системи забезпечення якості та стандартів серії ISO 9000;
- методів та підходів аналізу і моделювання бізнес-процесів;
- технологій неперервного покращення процесів та реінжинірингу бізнес-процесів;
- документування бізнес-процесів;
- вимірювання та аналізу протікання стану бізнес-процесів;
- вимог до процесу планування бізнес-процесів;
- моделей бізнес процесів, що пов'язані зі споживачем; моделей бізнес-процесу «фінансовий аналіз та облік»; моделей бізнес-процесу «управління персоналом»;
- формування і підтримки інформаційних баз даних управління бізнес-процесами;
- основних понять, ідей, теорій та методів сценарного аналізу;
- онтологічного підходу у використанні знань на підприємствах та в організаціях;
- організаційних онтологій.

УМІННЯ ефективно використовувати, аналізувати, моделювати, оцінювати, оптимізувати та автоматизувати бізнес – процеси; створювати бізнес-моделі у представлених у стандартах IDEF0, IDEF3, DFD, IDEF5; виконувати сценарний аналіз бізнес-процесів у стратегічному плануванні та стратегічному аналізі бізнесу; будувати онтологічні моделі знань бізнес-процесів у сценарному аналізі бізнес-процесів.

2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

Для успішного засвоєння дисципліни необхідні знання та уміння за такими дисциплінами як "Дискретна математика", "Теорія імовірностей, імовірнісні процеси та математична статистика", "Системний аналіз", "Організація баз даних та знань" " Дисципліни, які базуються на результатах навчання з даної дисципліни: "Управління ІТ проектами".

3.Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ.

Тема 2. ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД, В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ. ГОЛОВНІ СКЛАДОВІ І ОПИС БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ.

Тема 3. ДОКУМЕНТУВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ.

Тема 4. ВИМІРЮВАННЯ І АНАЛІЗ СТАНУ ПРОТІКАННЯ ПРОЦЕСІВ.

Тема 5. ВИМОГИ ДО ПРОЦЕСУ ПЛАНУВАННЯ. БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ, ЩО ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СПОЖИВАЧЕМ.

Тема 6. МОДЕЛЬ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ «ФІНАНСОВИЙ АНАЛІЗ І ОБЛІК». ОПИС І МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ «УПРАВЛЯТИ ВИРОБНИЦТВОМ».

Тема 7. ОПИС І МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ «УПРАВЛЯТИ ПЕРСОНАЛОМ». ФОРМУВАННЯ ІНТЕГРОВАНИХ БАЗ ДАНИХ.

Тема 8. ФОРМУВАННЯ І ПІДТРИМКА ІНФОРМАЦІЙНИХ БАЗ ДАНИХ УПРАВЛІННЯ. БЕЗПЕРЕРВНЕ ПОКРАЩЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТА ЇЇ ЕЛЕМЕНТІВ.

Тема 9. ОПИС БІЗНЕС-ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ПІДПРИЄМСТВ. КРОКИ СИСТЕМНОГО ПІХОДУ.

Тема 10. АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ.

Тема 11. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ СЦЕНАРНОГО АНАЛІЗУ.

Тема 12. СЦЕНАРНЕ МОДЕЛЮВАННЯ. МЕТОДИКА 8 КРОКІВ.

Тема 13. МЕТОДИ СЦЕНАРНОГО АНАЛІЗУ.

Тема 14. СЦЕНАРНИЙ ПІДХІД В ЗАДАЧАХ АНАЛІЗУ СКЛАДНИХ СИСТЕМ.

Тема 15. ОНТОЛОГІЯ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА.

Тема 16. ОНТОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД У БІЗНЕС-ПРОЦЕСАХ.

Тема 17. АВТОМАТИЗАЦІЯ СЦЕНАРНОГО ПІДХОДУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ.

4. Навчальні матеріали та ресурси

Базова література:

1. Андерсен, Б. *Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования* [Текст] / Б. Андерсен; пер. с англ. С. Ариничева. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
2. Виноградова, О. В. *Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті : монографія* [Текст] / О. В. Виноградова. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2005. – 196 с.
3. Репин, В. В. *Бизнес-процессы : построение, анализ, регламентация* [Текст] / В. В. Репин. – М. : РИА «Стандарты и качество» 2007. – 240 с.
4. *Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001 : 2008, IDT) : ДСТУ ISO 9001 : 2009. – [Чинний від 2009-09-01].* – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с.
5. *Управление – это наука и искусство* [Текст] / А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. – М. : Дело, 1992. – 672 с.
6. Хаммер, М. *Реінжиніринг корпорацій : манифест революції в бізнесі* [Текст] / М. Хаммер, Дж. Чампи; пер. с англ. Ю. Е. Корнилович. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 287 с.
7. Шеер, А. *Бизнес-процессы : основные понятия, теория, методы* [Текст] / А. Шеер. – Изд. 2-е (перераб и допол.) – М. : Просветитель, 1999. – 154 с.
8. Porter, M. *Competitive Advantages: Creating and Sustaining Superior Performance* [Text] / M. Porter. – New York : Free Press, 1985. – 252 p.
9. Аакер Д.А. *Стратегическое рыночное управление.* — СПб: Питер, 2002. — С. 182—189.
10. Mercer D. *Scenarios made easy, Long Range Planning.* — Vol. 28. — № 4. — 1995. — Pp. 81—86.
11. Bourgeois L. J. *Strategic management from concept to implementation, University of Virginia, Darden Graduate School of business, 1998.*
12. Schoemaker Paul J.H. *Multiple Scenario Development: its conceptual and behavioral foundation // Strategic Management Journal.* — Vol. 14. — № 3. — 1993. — Pp. 193—213.
13. Porter M. *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance (with a new introduction).* — New York: Free Press, 1998.
14. Schnaars S.P. *How to Develop Business Strategies from Multiple Scenarios In: Guth, W.D. Handbook of Business Strategy, Boston, MA: Warren, Gosham and Lamont Inc., 1986.*
15. Van der Heijden K. *Scenarios, Strategies and the Strategy Process Nijenrode University Press, 1997.*
16. Malaska P. *Multiple Scenario Approach and Strategic Behavior in European Companies // Strategic Management Journal.* — Vol.6. — № 4. — 1985. — Pp. 339—355.
17. Wack P. *Scenarios: shooting the rapids, Harvard business review, 1985.*
1. Палагин А.В. *Онтологические методы и средства обработки предметных знаний: монография* / А.В. Палагин, С.Л. Кривый, Н.Г. Петренко. – Луганск: изд-во ВНУ им. В. Даля, 2012. – 324 с

Навчальний контент

5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Тема	Зміст	Лекції	Практичні Самостійні
Тема 1. Основні поняття та загальна характеристика бізнес-	Важливі тренди. Тлумачення і значення. Формулювання. Стандарт ISO 9000. Входи та виходи бізнес-процесу. Опис бізнес-процесів. З чого складаються і які бувають бізнес-процеси. Дві класифікації.	2	

<i>процесів.</i>	<i>Історія виникнення.</i>		
<i>Тема 2. Процесний підхід, в управлінні організацією. Головні складові і опис бізнес-процесу.</i>	<i>Мета, об'єкт, предмет і структура вивчення предмету «управлінням бізнес-процесами». Порівняння функціональної і процесної моделі управління. Розуміння процесного підходу. Застосування процесного підходу в побудові і управлінні організацією.</i>	<i>2</i>	
<i>Тема 3. Документування бізнес-процесів.</i>	<i>Вимоги до забезпечення документування бізнес- процесів. Структура регламенту виконання бізнес процесу. Використання процесного підходу у розробці моделей управління підприємством: модель СУЯ. Підготовка регламенту виконання бізнес - процесу</i>	<i>4</i>	
<i>Тема 4. Вимірювання і аналіз стану протікання процесів.</i>	<i>Роль вищого керівництва в управлінні бізнес-процесами. Методи аналізу стану протікання бізнес-процесів. Вимірювання стану протікання бізнес процесів. Ранжування процесів та ідентифікація критичного процесу</i>	<i>2</i>	
<i>Тема 5. Вимоги до процесу планування. Бізнес-процеси, що пов'язані зі споживачем.</i>	<i>Головні терміни і визначення процедури планування. Логічні зв'язки між складовими організації «фінанси – відносини із споживачами - внутрішні процеси - персонал». Модель збалансованих показників оцінки ефективності як інструмент планування. Ланцюжок бізнес-процесів як інструмент розвитку моделі СЗПЕ. Опис бізнес процесів на етапі реалізації продукції: постачання, продаж і збут. Моделі управління торгово-комерційною діяльністю. Показники оцінки стану бізнес-процесів «збут – постачання - торгівля»</i>	<i>2</i>	
<i>Тема 6. Модель бізнес-процесу «фінансовий аналіз і облік». Опис і моделювання бізнес-процесу «управляти виробництвом».</i>	<i>Бюджетування як модель управління. Опис моделі бізнес-процесу «Здійснювати фінансовий аналіз і облік». Оцінка стану бізнес-процесу «Фінансовий аналіз і облік». Розробка візуальної моделі управління виробництвом. Ключові показники оцінки стану бізнес-процесу «Управляти виробництвом»</i>	<i>2</i>	
<i>Тема 7. Опис і моделювання бізнес-процесу «управляти персоналом». Формування</i>	<i>Структурні елементи, опис та моделювання бізнес-процесу «Управляти персоналом». Показники оцінки стану бізнес-процесу «Управляти персоналом». Порядок відбору даних про стан бізнес-</i>	<i>2</i>	

<i>інтегрованих баз даних.</i>	<i>процесів. Вимоги до формування даних і підготовки інформаційних звітів. Оціночні показники продуктів діяльності</i>		
<i>Тема 8. Формування і підтримка інформаційних баз даних управління. Безперервне покращення системи управління та її елементів.</i>	<i>Вимоги до процедури вимірювання, аналізу і поліпшення системи управління. Структура автоматизованих систем (АС) управління. Побудова інтегрованої бази даних управління. Попереджувальні і коригуючі дії в управлінні організацією. Переваги процесного менеджменту над функціональним підходом до управління.</i>	2	
<i>Тема 9. Опис бізнес-діяльності організацій та підприємств. Кроки системного підходу.</i>	<i>ERP-система. Класична технологія опису бізнес-діяльності підприємств та організацій з метою побудови чи реінжинірингу інформаційної системи</i>	2	
<i>Тема 10. Автоматизація бізнес процесів.</i>	<i>Моделювання бізнес-процесів. Опис бізнес процесів. «Накладання бізнес-процесів» на програмне забезпечення</i>	2	
<i>Тема 11. Основні поняття сценарного аналізу.</i>	<i>Тренди. Поняття необхідні для розуміння сценарного аналізу. Сценарний аналіз. Історія сценарного аналізу. Призначення сценарного аналізу. Представлення сценарного аналізу. Алгоритм сценарного аналізу. Умови застосування сценарного аналізу.</i>	2	
<i>Тема 12. Сценарне моделювання. Методика 8 кроків.</i>	<i>8 кроків послідовності сценарного аналізу.</i>	2	
<i>Тема 13. Методи сценарного аналізу.</i>	<i>Сценарний аналіз. Сценарний аналіз на практиці. Принципи сценарного мислення. Принципи стратегічного мислення. Методи сценарного аналізу.</i>	2	
<i>Тема 14. Сценарний підхід в задачах аналізу складних систем.</i>	<i>Типологія сценарних досліджень. Етапи сценарних досліджень складних систем. Відмінності сценарного підходу та особливості застосування у складних системах</i>	2	
<i>Тема 15. Онтологія. Основні поняття та загальна характеристика.</i>	<i>Системи керування знаннями. Моделі онтологічного опису об'єктів і процесів. Методи і засоби обробки інформації у системах керування знаннями.</i>	2	
<i>Тема 16. Онтологічний підхід у бізнес-процесах.</i>	<i>Онтологічний підхід до використання знань на підприємствах та в організаціях. Онтологічна модель представлення бізнес-процесів.</i>	2	
<i>Тема 17. Автоматизація сценарного підходу бізнес-процесів.</i>	<i>Програмний комплекс для сценарного аналізу. Автоматизація процесу створення онтології.</i>	2	

<i>№ з/п</i>	<i>Назва лабораторної роботи</i>	<i>Кількість ауд. годин</i>
1	<i>СТРУКТУРНА МОДЕЛЬ БІЗНЕС ПРОЦЕСУ</i>	4
2	<i>СТВОРЕННЯ IDEF0-МОДЕЛІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ</i>	4
3	<i>СТВОРЕННЯ IDEF3-МОДЕЛІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ</i>	4
4	<i>СТВОРЕННЯ DFD-МОДЕЛІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ</i>	4
5	<i>ФУНКЦІОНАЛЬНО-ВАРТІСНИЙ АНАЛІЗ БІЗНЕС ПРОЦЕСУ</i>	4
6	<i>СЦЕНАРНИЙ АНАЛІЗ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ. СТВОРЕННЯ ОНТОЛОГІЧНОЇ IDEF5-МОДЕЛІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ</i>	4

6. Самостійна робота студента

<i>№ з/п</i>	<i>Назва теми, що виноситься на самостійне опрацювання</i>	<i>Кількість годин СРС</i>
1	<i>Застосування процесного підходу у створенні доданої споживчої цінності</i>	
2	<i>Побудова процесної моделі виробничої системи</i>	
3	<i>Підготовка регламенту виконання бізнес-процесу</i>	
4	<i>Оцінка стану протікання процесів</i>	
5	<i>Планування і аналіз стану розвитку підприємства</i>	
6	<i>Управління процесами торгово-комерційного підприємства</i>	
7	<i>Розробка візуальної моделі управління фінансами</i>	
8	<i>Управління бізнес-процесами виробничого підприємства</i>	
9	<i>Міжнародні стандарти системи якості ISO 9000 і ISO 10000</i>	
10	<i>Методології сімейства IDEF</i>	

Політика та контроль

7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Система вимог, які викладач ставить перед студентом:

• кодекси честі: <http://kpi.ua/code>;

• правила внутрішнього розпорядку: <http://kpi.ua/admin-rule>;

• положення про організацію освітнього процесу в КПІ ім. Ігоря Сікорського: <https://kpi.ua/regulations>.

Відвідування лекційних та лабораторних занять є обов'язковим за винятком поважних причин (хвороби, форс-мажорних обставин).

В разі пропуску занять з поважних причин викладач надає можливість студенту виконати усі або деякі лабораторні завдання (винятком є виконання деяких завдань у зв'язку із закінченням навчального процесу).

Протягом семестру студенти:

- виконують та захищають лабораторні роботи у відповідні терміни;

- пишуть модульну контрольну роботу;

- повинні позитивно закрити дві атестації.

По закінченні навчального процесу складають екзамен.

8. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (РСО)

1. Виконання лабораторних робіт

Оцінюються 6 лабораторних робіт.

Максимальна кількість балів за усі виконані лабораторні роботи дорівнює 60 балів.

Кожна лабораторна робота оцінюється за 10 бальною шкалою.

Обов'язкові терміни виконання лабораторних робіт:

«1» – «3» – до 1-о календарного контролю;

«4» та «5» – до 2-о календарного контролю;

«6» – до кінця семестрових занять.

Оцінювання лабораторних робіт:

- якщо робота виконана невчасно знімається 20-40% від максимальної кількості балів в залежності від терміну запізнення;
- якщо робота виконана не самостійно або не у відповідності з варіантом, вона не зараховується.

2. Модульний контроль

Максимальний ваговий бал $r_{МКР} = 10$.

Оцінювання модульної контрольної роботи виконується наступним чином:

- якщо на всі питання дані повні та чітко аргументовані відповіді, то виставляється 90-100% від максимальної кількості балів;
- якщо завдання виконані вірно, але допущені неprincipiові помилки у теоретичному описі або розрахунках, то виставляється 75-90% від максимальної кількості балів;
- якщо при виконанні завдання допущено небагато суттєвих помилок, то виставляється 60-75% від максимальної кількості балів;
- якщо завдання не виконане або допущені грубі помилки, то виставляється менше 60% від максимальної кількості балів.

Сума балів контрольних заходів протягом семестру (шкала рейтингу) складає:

$$R = r_{лр} + r_{рзр} + r_{мкр} + r_{ісп} = 40 + 10 + 10 + 40 = 100 \text{ балів.}$$

Максимальний стартовий рейтинг становить $R_c = r_{лр} + r_{рзр} + r_{мкр} = 60$ балів.

Таким чином, рейтингова шкала з кредитного модуля складає

$$R = 60 + 40 = 100 \text{ балів.}$$

Для отримання студентом відповідних оцінок рейтингова оцінка студента переводиться згідно таблиці:

Бали	Оцінка
95 - 100	Відмінно
85 - 94	Дуже добре
75 - 84	Добре
65 - 74	Задовільно
60 - 64	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
$R < 40$: незараховані лабораторні роботи, РГР або не виконані інші умови допуску до екзамену	Не допущено

2. Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)

Перелік питань, які виносяться на семестровий контроль:

Мета і предмет "Управління бізнес-процесами". Структура "Управління бізнес-процесами". Основних припущення у побудові моделі управління підприємством. Зміст застосування в управлінні методики процесного підходу. Функціональна і процесна моделі управління. Зміст вимог щодо застосування процесного підходу у проектуванні і управлінні організацією. Модель системного підходу до управління. Методика процесного підходу до управління організацією. Зміст поняття «процес» та його складових. Алгоритм опису бізнес-процесу. Класифікація бізнес-процесів згідно моделі М.Портера, за сферою їх застосування і структурою. Зміст рекомендованої сукупності робіт при формуванні моделі процесів. Зміст циклу Е.Демінга. Призначення і рекомендації щодо застосування нотацій IDEF0, IDEF3? DFD, IDEF5. Зміст управлінських дій, які необхідно передбачати у процесі "Управляти документацією". Перелік і зміст документів, що застосовують для управління бізнес-процесами. Перелік бізнес-процедур, що вимагають обов'язкового документування згідно вимог стандарту ISO 9001:2008. Зміст складових регламенту бізнес-процесу. Етапи впровадження СУЯ в управління організацією. Зміст зворотного зв'язку у СУЯ. Які можливості створює для

організації Система управління якістю, що відповідає вимогам стандарту ISO 9001:2008. Зміст моделі системи менеджменту якості згідно вимог стандарту ISO 9001:2008. Оціночні критерії бізнес-процесу. Зміст відносних показників виконання процесу. Методика визначення тривалості протікання процесу. Методика визначення затратності бізнес-процесу. Критерії для оцінки якості бізнес-процесу. Алгоритм ранжування процесів і визначення критичного бізнес-процесу. Алгоритм удосконалення процесу. Зміст відносних показників оцінки стану процесу. Етапи, що визначають зміст і послідовність функції планування. Визначення і відмінності функції «оцінки» і функції «контролю». Циклічність моделі СЗПЕ. Логіка побудови карти збалансованих показників оцінки ефективності розвитку бізнесу. Підготовка і формування баз даних для оцінки стану розвитку підприємства (організації). Цілі торгово-комерційної діяльності підприємства і шляхи їх досягнення. Передумови успіху при побудові моделі управління торговельною діяльністю. Перелік робіт, що визначають зміст бізнес-процесу «Управляти збереженням товарних запасів». Опис бізнес-структури торгового підприємства. Зв'язок між функціями управління і бізнес-процесами у роздрібній торговельній компанії. Перелік вимог, що мають забезпечувати процеси формування баз даних, інформаційного забезпечення, підтримки логістичних і закупівельних процесів торгово-комерційної компанії. Сукупність бізнес-процесів життєвого циклу, що описують комерційну діяльність окремого торгово-комерційного підприємства. Способи і форми отримання даних про задоволеність клієнта товаром (послугами). Способи непрямой оцінки задоволеності клієнта товаром (послугами). Прокоментуйте зміст організаційно-фінансової моделі бюджетування. Зміст процесу «Здійснювати фінансовий аналіз та облік» як сукупності під-процесів. Структура моделі бюджетування на основі процесного управління торговельним підприємством. Фінансовий бюджет. Бюджет собівартості продукції і операційний бюджет. Зміст понять дохід, прибуток, затрати діяльності. Зміст показників ділової активності підприємства. Зміст показників рентабельності діяльності підприємства. Поняття «організаційна структура», «організаційна модель», «функціональна модель», «інформаційна модель». Порівняння процесної і функціональної моделі управління. Зміст внутрішніх зав'язків функціональної моделі підприємства. Доцільність аналізу організаційної, функціональної та інформаційної моделей підприємства на етапі впровадження моделі процесного управління. Критерії оцінки стану бізнес-процесу «Управляти виробництвом». Контрольний лист обліку часу виконання замовлення. Перелік даних для оперативного обліку собівартості робіт з виконання замовлення. Зміст управлінських дій, що містить процедура «Управляти персоналом». Зміст структурних елементів бізнес-процесу «Управляти персоналом». Блок-схема під-процесу «Ідентифікувати цілі проведення навчання і підготовки». Блок-схема під-процесу «Розробити і затвердити програми, методи навчання і підготовки». Процедура «Провести відбір і залучення нового персоналу». Зміст процесу навчання і підготовки персоналу. Ввізуальна модель процесу «Управляти персоналом». Порядок відбору та зміст показників оцінки бізнес-процесу «Управляти персоналом». Вимоги до процедури вимірювання, аналізу і поліпшення системи управління. Яким чином дані вимірів трансформують в інформацію та знання, що підуть на користь організації і бізнесу. Зміст функціональної, технічної, організаційної, документальної, алгоритмічної, програмної та інформаційної структури. Етапи побудови інтегрованої бази даних оцінки стану управління підприємством. Приклади неадекватних результатів управління. Приклади управлінських рішень для випадків отримання неадекватних результатів управління.

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Складено асистент, Тараненко Руслан Анатолійович

Ухвалено кафедрою АПЕПС (протокол № 16 від 18.06.2021 р.)

Погоджено Методичною комісією ТЕФ КПІ ім. Ігоря Сікорського ¹ (протокол № **11** від **24.06.2021** р.)

¹ Методичною радою університету – для загальноуніверситетських дисциплін.