

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
«ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**



Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки

Кафедра управління та бізнес-адміністрування

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТРЕНІНГ-КУРС

«АНАЛІТИКА ТА МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ»

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування»

Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

Галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри управління
та бізнес-адміністрування
Протокол № 1 від «27» серпня 2018 р.

м. Івано-Франківськ – 2018

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Тренінг-курс «Аналітика та моделювання бізнес-процесів»
Освітня програма	Публічне управління та адміністрування
Спеціалізація (за наявності)	
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування
Освітній рівень	бакалавр
Статус дисципліни	вибіркова
Курс / семестр	4/8
Розподіл за видами занять та годинами навчання (якщо передбачені інші види, додати)	Лекції – 16 год. Практичні заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	www.d-learn.pnu.edu.ua

2. Опис дисципліни

Мета та цілі дисципліни
<p>Метою викладання навчальної дисципліни «Тренінг-курс «Аналітика та моделювання бізнес-процесів»» є підготовка висококваліфікованих фахівців: які володіють глибокими знаннями і навичками аналізу бізнес-процесів; вміють використовувати сучасні інформаційні системи для автоматизації бізнес-процесів; вміють використовувати інструменти веб-аналітики; вміють прогнозувати процеси, що відбуваються на підприємстві; здатних брати участь у виробленні рекомендацій для прийняття управлінських рішень, заснованих на аналізі бізнес-процесів.</p> <p>Основними цілями вивчення дисципліни є сформувані у студентів теоретичні знання, навички та практичні вміння застосовувати методи аналізу бізнес-процесів підприємства, навчити майбутніх фахівців формувати аналітичний висновок із поданої та дослідженої інформації; вміння описувати бізнес-процеси; здійснювати вибір методології опису бізнес-процесів; оцінювати ефективність бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників; здійснювати представлення і візуалізація результатів аналізу; ознайомитися із автоматизацією окремих бізнес-процесів; навчитись використовувати інструменти веб-аналітики.</p>
Компетентності
<p>ПК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p>ЗК2. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК4. Здатність бути критичним і самокритичним.</p> <p>ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.</p> <p>ФК.2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.</p> <p>ФК.5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.</p> <p>ФК.7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.</p>
Програмні результати навчання
<p>ПР13. Використовувати методи аналізу та оцінювання програм сталого розвитку.</p>

3. Структура дисципліни

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Тема 1. Опис бізнес-процесів.	Розуміти постановку цілей опису бізнес-процесів. Ознайомитися з вибором методології опису бізнес-процесів організації. Визначити особливості методології прискороного опису бізнес-процесів підприємства (метод 1). Визначити особливості методології повного опису бізнес-процесів підприємства (метод 2). Провести порівняльний аналіз підходів: переваги і недоліки методології прискороного та повного опису бізнес-процесів операційної діяльності підприємства.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи
2.	Тема 2. Вибір методології опису бізнес-процесів.	Знати основні методології опису процесів. Ознайомитися з методологією IDEF0 та IDEF3, їхньою характеристикою. Ознайомитися з методологією ARIS та її характеристикою. Розуміти особливості опису процесів за допомогою блок-схем. Ознайомитися з нотацією BPMN, її складовими та характеристикою. Провести порівняльний аналіз нотацій. Ознайомитися з вибором для опису бізнес-процесів підприємства.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи
3.	Тема 3. Підготовка проекту опису бізнес-процесів.	Визначити склад робіт з підготовки проекту опису бізнес-процесів. Знати вимоги по управлінню проектом, ролі співробітників в проекті. Розуміти особливості створення і навчання робочих груп. Ознайомитися з методикою формування моделей процесів верхнього рівня. Ознайомитися з методикою перевірки адекватності моделей бізнес-процесів операційної діяльності підприємства. Ознайомитися з методикою детального опису бізнес-процесів операційної діяльності підприємства.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи

4.	Тема 4. Управління процесом.	Розуміти сутність управління процесом в штатній ситуації. Знати особливості документування управління процесом. Ознайомитися з порядком розробки і проведення заходів. Знати особливості управління процесом «Управління організацією». Ознайомитися з методикою оцінки ступеня керованості процесів. Розуміти особливості поєднання проектного та процесного управління. Знати особливості ухвалення рішення на підставі фактів. Визначити проблеми, пов'язані з керівництвом.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи
5.	Тема 5. Оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників.	Знати передумови та історію виникнення «Balanced Scorecards». Розуміти визначення і мету застосування збалансованої системи показників. Навчитися здійснювати оцінку ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників. Ознайомитися з процесом впровадження збалансованої системи показників на українських підприємствах. Знати переваги та недоліки збалансованої системи показників. Навчитися розробляти стратегічну карту збалансованої системи показників.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи
6.	Тема 6. Представлення і візуалізація результатів аналізу.	Розуміти сутність та необхідність візуалізації даних. Ознайомитися з алгоритмом створення історій для сторітеллінгу. Знати сутність візуалізації даних. Навчитися здійснювати вибір діаграми залежно від цілей візуалізації. Знати типи даних на різних діаграмах. Обґрунтувати правильне використання й оформлення графіка. Знати характеристику та рекомендації до дизайну найбільш поширених графіків. Ознайомитися з особливостями подачі даних. Розуміти сутність інфографіки, ознайомитися з алгоритмом створення інфографіки. Розуміти сутність дашбордів та їх види.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи

7.	Тема 7. Автоматизація окремих бізнес-процесів.	Розуміти сучасні інформаційні системи автоматизації бізнес-процесів. Ознайомитися з короткою характеристикою програмних продуктів та хмарних сервісів для опису, моделювання та автоматизації бізнес-процесів операційної діяльності установи. Ознайомитися з особливостями автоматизації окремих бізнес-процесів. Розуміти сутність воронки продаж. Ознайомитися з процесом створення сторінки-вітрини (landing page), A/B тестування, авторозсилки.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи
8.	Тема 8. Веб-аналітика.	Розуміти основи веб-аналітики. Ознайомитися з методами та інструментами веб-аналітики. Ознайомитися з Google Analytics, процесом створення облікового запису, інтерфейсом, налаштуванням, основними параметрами, характеристикою інструментарію. Навчитися здійснювати аналіз даних та їх представлення у звітності. Ознайомитися з веб-аналітикою в соціальних мережах, інтерфейсом, налаштуваннями, основними параметрами, характеристикою інструментарію, здійсненням аналізу даних та їх представлення у звітності, відстеження статистику.	<ul style="list-style-type: none"> ● Тести, ● Контрольні запитання, ● Кейси, ● Завдання для індивідуальної роботи, ● Завдання для самостійної роботи

4. Система оцінювання курсу

Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Практичне заняття	80
Самостійна робота	10
Індивідуальне завдання	10
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Робота на парах	Оцінка за самостійну роботу	Оцінка за індивідуальне завдання	Разом
80	10	10	100
<ul style="list-style-type: none"> ● Оцінювання відповідей студентів на практичних заняттях відбувається за 100 бальною шкалою. 			

- По завершенні теоретичного навчання середнє арифметичне усіх отриманих оцінок у 100-бальній шкалі множиться на ваговий коефіцієнт 0,8, відповідно – максимальний бал за усі отриманні заняття у підсумку може скласти 80 балів.
- Підсумкова оцінка за вивчення дисципліни складається із математичної суми балів за роботу на парах (максимально – 80 балів), отриманих балів за самостійну роботу (оцінка виставляється у 100-бальній шкалі і множиться на ваговий коефіцієнт 0,1, відповідно максимальний бал за самостійну роботу може скласти 10 балів), оцінки за індивідуальне завдання (оцінка виставляється у 100-бальній шкалі і множиться на ваговий коефіцієнт 0,1, відповідно максимальний бал може скласти 10 балів), що в сумі максимально може скласти 100 балів.
- При виставленні балів за модульний контроль оцінюються: рівень теоретичних знань та практичні навички з тем, включених до змістових модулів, самостійне опрацювання тем, опрацювання завдань, підготовка презентацій доповідей, кейсів, підготовка індивідуальних завдань тощо.
- Якщо студент не складав змістовий модуль з поважних причин, які підтверджені документально, то він має право на його складання з дозволу зав. кафедри (за заявою).

Критерії оцінювання за 100-бальною шкалою:

- *90-100 балів* – Студент вільно володіє навчальним матеріалом; висловлює свої думки; творчо виконує індивідуальні та колективні завдання; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань; вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань; комунікативні уміння та навички сформовані на високому рівні; може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання і оцінити результати власної практичної діяльності; виконує завдання, не передбачені навчальною програмою; вільно використовує знання для розв'язання поставлених перед ним завдань.
- *70-89 балів* – Студент вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає незначні граматичні помилки у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці; за зразком самостійно виконує практичні завдання, передбачені програмою; має стійкі навички виконання завдань.
- *50-69 балів* – Студент володіє навчальним матеріалом поверхово, фрагментарно; на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків; знайомий з основними поняттями навчального матеріалу; комунікативні уміння та навички сформовані частково; під час відповіді допускаються суттєві граматичні помилки; має елементарні нестійкі навички виконання завдань; планує та виконує частину завдань за допомогою викладача.
- *Менше 50 балів* – У студента не сформовані комунікативні уміння та навички; студент допускає велику кількість граматичних помилок, що ускладнює розуміння; студент не володіє навчальним матеріалом; виконує лише елементарні завдання, потребує постійної допомоги викладача.

6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення	Мультимедіа (відеофайли, рисунки, схеми)
Література:	

1. Google Analytics Academy Courses. URL: <https://analytics.google.com/analytics/academy/>
2. Google Analytics. URL: analytics.google.com.
3. Андерсон Д. Канбан. Успішні еволюційні зміни для вашого технологічного бізнесу. Пер. з англ. Г. Якубовська. Київ : Фабула, 2021. 288 с.
4. Десять характеристик правильно вибраних KPIs. URL: <http://www.bpmpartners.com/GuestColumnist.shtml>
5. Каїро А. Функціональне мистецтво: вступ до інфографіки та візуалізації : книга. Львів: Видавництво Українського католицького університету, 2017. 350 с.
6. Копійка О. В. Моделювання та автоматизація бізнес-процесів телекомунікаційного оператора. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2015. № 2 (12). С. 58-63.
7. Лівін М. Сторітелінг для очей, вух і серця : книга. К. : Видавництво «Наш Формат», 2020, 184 с.
8. Пінє І., Остервальдер О. Створюємо бізнес-модель. Київ : Наш формат, 2017. 288 с.
9. Репін В. Бізнес-процеси. Моделювання, впровадження, управління. Манн. 2013. 270 с.
10. Роде М. Скетчноутинг. Посібник із візуалізації ідей. Харків : Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2018. 224 с.
11. Ротер М., Шук Дж. Вміння бачити бізнес-процеси: створення цінності та зменшення втрат. Бібліотека Лін Інституту. Київ : Пабулум, 2017. 132 с.
12. Роум Д. Говори та показуй. Мистецтво створювати надзвичайні презентації. Харків : Видавництво «Віват», 2017. 224 с.
13. Сидорова А. В., Біленко Д. В., Буркіна Н. В. Бізнес-аналітика: навч.-метод. посіб. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса. 2019. 104 с.
14. Сохацька О. М., Смерека С. В. Особливості формування стратегічних карт підприємства. Електронний журнал «Ефективна економіка». 2020. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7826/>

7. Контактна інформація

Кафедра	<p>Кафедра управління та бізнес-адміністрування м. Івано-Франківськ, вул. Шевченка, 57, каб. 111 (вхід з вул. Чорновола)</p> <p>тел. +38 (099) 668-04 09 – ст. лаборант кафедри Надія Володимирівна Качур</p> <p>https://kutba.pnu.edu.ua/ kutba@pnu.edu.ua</p> <p>Сторінки в соцмережах: https://www.facebook.com/mbakafedra https://www.instagram.com/kafedra_mba/</p>
Викладач	<p>П'ятничук Ірина Дмитрівна кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри управління та бізнес-адміністрування, менеджер та спікер Школи управлінців нової генерації, спікер ГО «Школа бізнесу і менеджменту»</p>

Контактна інформація викладача	<p>+380993217571</p> <p>iryna.piatnychuk@pnu.edu.ua</p> <p>Персональна сторінка викладача на сайті кафедри</p>
--------------------------------	---

Політика курсу	
Академічна доброчесність	<p>Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів університету:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» ➤ Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі студентів ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». ➤ Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». ➤ Положення про запобігання академічному плагіату у ДВНЗ “Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника”. ➤ Склад комісії з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ “Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника”. ➤ Лист МОН України “До питання уникнення проблем і помилок у практиках забезпечення академічної доброчесності”. <p>Ознайомитися з даними положеннями та документами можна за посиланням: https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/</p>
Пропуски занять (відпрацювання)	<p>Можливість і порядок відпрацювання пропущених студентом занять регламентується «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ “Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника” (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. стор. 4.).</p> <p>Ознайомитися з положенням можна за посиланням: https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/</p>
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	<p>У разі виконання завдання студентом пізніше встановленого терміну, без попереднього узгодження ситуації з викладачем, оцінка за завдання - «незадовільно», відповідно до «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ “Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника” (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) – стор. 4-5.</p> <p>Ознайомитися із положенням можна за посиланням: https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/</p>
Невідповідна поведінка під час заняття	<p>Невідповідна поведінка під час заняття регламентується рядом положень про академічну доброчесність (див. вище) та може призвести до відрахування здобувача вищої освіти (студента) «за порушення навчальної дисципліни і правил внутрішнього розпорядку</p>

	вищого закладу освіти», відповідно до п.14 «Відрахування студентів» «Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів вищих закладів освіти» - ознайомитися із положенням можна за посиланням: https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/
Додаткові бали	Отримання додаткових балів за дисципліною можливе в разі виконання індивідуальних завдань, попередньо узгоджених з викладачем. Перелік індивідуальних завдань міститься у навчальній програмі до курсу. Також за рішенням кафедри управління та бізнес-адміністрування студентам, які брали участь у науково-дослідній роботі (роботі конференцій, студентських наукових гуртків та проблемних груп, підготовці публікацій), а також були учасниками олімпіад, конкурсів, можуть присуджуватися додаткові бали «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ “Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника” (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) – стор. 3.
Неформальна освіта	Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «Положенням про порядок зарахування результатів неформальної освіти у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №819 від 29.11.2019) - https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/

Викладач



П'ятничук І.Д.