

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМ. В. СТЕФАНИКА**

**Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки**



“30” серпня 2018 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ТРЕНІНГ-КУРС**

**«ПРОГНОЗУВАННЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ»**

спеціальність **281 «Публічне управління та адміністрування»**

освітня програма **«Публічне управління та адміністрування»**

інститут **післядипломної освіти та довузівської підготовки**

кафедра **управління та бізнес-адміністрування**

Робоча програма «Тренінг-курс «Прогнозування та моделювання бізнес-процесів»» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» (освітня програма «Публічне управління та адміністрування»)

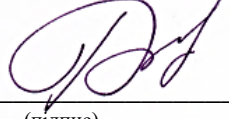
Розробник:

П'ятничук І.Д., к.е.н., викладач кафедри управління та бізнес-адміністрування

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри управління та бізнес-адміністрування

Протокол від № 1 від 27 серпня 2018 року

Завідувач кафедри управління та бізнес-адміністрування



\_\_\_\_\_ (підпис)

(Якубів В.М.)

(прізвище та ініціали)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»	Вибіркова	
	281 «Публічне управління та адміністрування»		
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): Публічне управління та адміністрування	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____		<b>Семестр</b>	
(назва)			
Загальна кількість годин - 90		8-й	8-й
	<b>Лекції</b>		
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента	Освітній рівень: бакалавр	16	6
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		14	8
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		60	76
<b>Індивідуальні завдання:</b>			
Вид контролю: залік			

### Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 33 % та 67 %.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Програма вивчення навчальної дисципліни «Тренінг-курс «Прогнозування та моделювання бізнес-процесів»» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Тренінг-курс «Прогнозування та моделювання бізнес-процесів»» є підготовка висококваліфікованих фахівців: які володіють глибокими знаннями і навичками прогнозування та моделювання бізнес-процесів; вміють використовувати сучасні інформаційні системи для автоматизації бізнес-процесів; вміють прогнозувати процеси, що відбуваються в установі; здатних брати участь у виробленні рекомендацій для прийняття управлінських рішень, заснованих на аналізі бізнес-процесів.

Основними **завдання** вивчення дисципліни є сформувати у студентів теоретичні знання, навички та практичні вміння застосовувати процесний підхід до управління, вміння описувати бізнес-процеси; здійснювати вибір методології опису бізнес-процесів; вміння застосовувати інструменти управління процесом; методи прогнозування і оцінки бізнес-процесів установи, прогнозувати і оцінювати ефективність бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників; ознайомитися із автоматизацією окремих бізнес-процесів.

**Міждисциплінарні зв'язки:** «Прогнозування місцевого та регіонального розвитку», «Інформаційна політика та електронне врядування», «Інформаційні системи в менеджменті», «Управління проектами та цільовими програмами», «Аналіз та оптимізація бізнес-процесів».

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:**

- сутність поняття «бізнес-процес» та його основні характерні риси;
- основні моделі представлення бізнес-процесів;
- місце моделювання бізнес-процесів у бізнес-аналізі і прогнозуванні;
- сучасні концепції управління установами та покращення бізнес-процесів;
- сучасні інструменти автоматизації бізнес-процесів установи;
- ключові поняття та методи оптимізації бізнес-процесів;
- основні принципи та інструментарії формалізованого моделювання бізнес-процесів.

**вміти:**

- вільно оперувати термінами дисципліни;
- виявляти бізнес-процеси установи;
- описувати бізнес-процеси установи;
- оптимізувати бізнес-процеси установи;

- застосовувати сучасні методології для моделювання бізнес-процесів установи;
- прогнозувати і оцінювати бізнес-процеси установи та виявляти їх недоліки;
- здійснювати автоматизацію бізнес-процесів;
- здійснювати прогнозування і оцінку ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників;
- застосовувати інструментарій веб-аналітики;
- вміти приймати обґрунтовані управлінські рішення на основі аналізу тенденцій розвитку основних сегментів бізнесу.

### ***Компетентності:***

ІК. 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.

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.

ЗК4. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).

ФК.1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

ФК.5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.

ФК.7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

ФК.10. Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування.

ФК.11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

### ***Програмні результати навчання:***

ПР11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.

ПР13. Використовувати методи аналізу та оцінювання програм сталого розвитку.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1.**

#### **Змістовий модуль 1. Основи процесного підходу до управління установою**

##### **Тема 1. Процесний підхід до управління**

1. Сутність процесного підходу і сучасних систем управління організацією.
2. Визначення бізнес-процесу.
3. Види бізнес-процесів.
4. Сутність поняття «мережа бізнес-процесів організації».

##### **Тема 2. Опис бізнес-процесів**

1. Постановка цілей опису бізнес-процесів.
2. Вибір методології опису бізнес-процесів організації.
  - 2.1. Методологія прискореного опису бізнес-процесів (метод 1).
  - 2.2. Методологія повного опису бізнес-процесів (метод 2).
  - 2.3. Порівняльний аналіз підходів: переваги і недоліки.

##### **Тема 3. Вибір методології опису бізнес-процесів**

1. Основні методології опису процесів.
2. Методологія IDEF0 та IDEF3.
3. Методологія ARIS.
4. Опис процесів за допомогою блок-схем.
5. Нотація BPMN.
6. Порівняльний аналіз нотацій. Вибір нотації для опису процесів.

##### **Тема 4. Підготовка проекту опису бізнес-процесів**

1. Склад робіт по підготовці проекту.
2. Вимоги по управлінню проектом, ролі співробітників в проекті. Створення і навчання робочих груп.
3. Методика формування моделей процесів верхнього рівня.
4. Методика перевірки адекватності моделей бізнес-процесів.
5. Методика детального опису бізнес-процесів.

##### **Тема 5. Управління процесом**

1. Управління процесом в штатній ситуації.
2. Документування управління процесом.
3. Порядок розробки і проведення заходів.
4. Особливості управління процесом «Управління організацією».
5. Методика оцінки ступеня керованості процесів.
6. Особливості поєднання проектного та процесного управління.
7. Ухвалення рішення на підставі фактів.
8. Проблеми, пов'язані з керівництвом.

## **Змістовий модуль 2. Сучасні інструменти прогнозування і оцінки бізнес-процесів установи**

### **Тема 6. Прогнозування і оцінка бізнес-процесів діяльності установи**

1. Сутність методики оцінки і прогнозування діяльності установи.
2. Методика прогнозування і оцінки процесу виробництва і реалізації продукції, робіт і послуг.
3. Методика прогнозування і оцінки процесу використання трудових ресурсів.
4. Методика прогнозування і оцінки процесу використання матеріальних ресурсів і технічного забезпечення установи.
5. Особливості оцінки майнового стану установи, оцінки ліквідності та платоспроможності установи.

### **Тема 7. Прогнозування і оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників**

1. Передумови та історія виникнення «Balanced Scorecards».
2. Визначення і мета застосування збалансованої системи показників.
3. Оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників.
4. Впровадження збалансованої системи показників на українських установах.
5. Переваги та недоліки збалансованої системи показників.

### **Тема 8. Автоматизація окремих бізнес-процесів**

1. Сучасні інформаційні системи автоматизації бізнес-процесів.
2. Автоматизація бізнес-процесу продажу на підприємстві.
  - 2.1. Воронки продаж.
  - 2.2. Сторінка-вітрина (landing page).
  - 2.3. А/В тестування.
  - 2.4. Авторозсилка.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів 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 модуль 1</b>												
<b>Змістовий модуль 1. Основи процесного підходу до управління установою</b>												
Тема 1. Процесний підхід до управління	11	2	2			7	11	1	1			9
Тема 2. Опис бізнес-процесів.	11	2	1			8	11	1	1			9
Тема 3. Вибір методології опису бізнес-процесів.	11	2	1			8	11		1			10
Тема 4. Підготовка проекту опису бізнес-процесів.	11	2	2			7	11		1			10
Разом за змістовим модулем 1	44	8	6			30	44	2	4			38
<b>Змістовий модуль 2</b>												
<b>Сучасні інструменти прогнозування і оцінки бізнес-процесів установи</b>												
Тема 5. Управління процесом.	12	2	2			8	12	1	1			10
Тема 6. Прогнозування і оцінка бізнес-процесів діяльності установи	11	2	2			7	11	1	1			9
Тема 7. Прогнозування і оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників.	12	2	2			8	12	1	1			10
Тема 8. Автоматизація окремих бізнес-процесів.	11	2	2			7	11	1	1			9
Разом за змістовим модулем 2	46	8	8			30	46	4	4			38
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>14</b>			<b>60</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>8</b>			<b>76</b>



## 5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Процесний підхід до управління	2
2	Тема 2. Опис бізнес-процесів.	1
3	Тема 3. Вибір методології опису бізнес-процесів.	1
4	Тема 4. Підготовка проекту опису бізнес-процесів.	2
5	Тема 5. Управління процесом.	2
6	Тема 6. Прогнозування і оцінка бізнес-процесів діяльності установи	2
7	Тема 7. Прогнозування і оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників.	2
8	Тема 8. Автоматизація окремих бізнес-процесів.	2
Разом		14

## 6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Процесний підхід до управління	7
2	Тема 2. Опис бізнес-процесів.	8
3	Тема 3. Вибір методології опису бізнес-процесів.	8
4	Тема 4. Підготовка проекту опису бізнес-процесів.	7
5	Тема 5. Управління процесом.	8
6	Тема 6. Прогнозування і оцінка бізнес-процесів діяльності установи	7
7	Тема 7. Прогнозування і оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників.	8
8	Тема 8. Автоматизація окремих бізнес-процесів.	7
Разом		60

## 7. Індивідуальні завдання

Підготувати доповідь з дослідження за наступними темами:

1. Бізнес-процеси підприємства: сутність та класифікація.
2. Опис бізнес-процесів.
3. Вибір методології опису бізнес-процесів.
4. Підготовка проекту опису бізнес-процесів.

5. Управління процесом.
6. Моделювання бізнес-процесів.
7. Оптимізація бізнес-процесів.
8. Значення, мета, задачі та інформаційне забезпечення аналізу бізнес-процесів.
9. Прогнозування і оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи збалансованих показників.
10. Впровадження системи збалансованих показників в діяльність підприємства
11. Прогнозування і оцінка процесу постачання матеріальних ресурсів на підприємстві.
12. Прогнозування і оцінка процесу виробництва готової продукції.
13. Прогнозування і оцінка процесу реалізації готової продукції.
14. Прогнозування і оцінка процесу розрахунків з покупцями готової продукції.
15. Допоміжні бізнес-процеси підприємства.
16. Системи аналітичного вимірювання результативності бізнесу та методи побудови рейтингових оцінок.
17. Можливості бізнес-аналітики в Excel.
18. Функції бізнес-аналітики: ідентифікація, моделювання, прогнозування, оптимізація рішень, аналіз чутливості.
19. Веб-статистика як інструмент аналізу сайту.
20. Розкручування і просування сайту. Визначення цільової аудиторії сайту.
21. Інструменти веб-аналітики.
22. Системи інтернет-статистики.
23. Платформи бізнес-інтелекту (Business Intelligence, BI).
24. Автоматизація бізнес-процесів.
25. Автоматизація бізнес-процесу продажу на підприємстві.
26. Сторінка-вітрина (landing page).
27. А/В тестування.
28. Реінжиніринг бізнес-процесів.
29. Представлення і візуалізація результатів аналізу.
30. Практика впровадження процесного підходу до управління.

## **8. Методи навчання**

У процесі вивчення дисципліни «Тренінг-курс «Прогнозування та моделювання бізнес-процесів» застосовуються такі методи навчання студентів:

- пояснювально-ілюстративний (інформаційно-рецептивний) метод: викладач організує сприймання та усвідомлення студентами інформації, а студенти здійснюють сприймання (рецепцію), осмислення і запам'ятовування її;

- репродуктивний: викладач дає завдання, у процесі виконання якого студенти здобувають уміння застосовувати знання за зразком;
- проблемного виконання: викладач формулює проблему і вирішує її, студенти стежать за ходом творчого;
- частково-пошуковий.(евристичний): викладач формулює проблему, поетапне вирішення якої здійснюють студенти під його керівництвом;
- дослідницький: викладач ставить перед студентами проблему, і ті вирішують її самостійно, висуваючи ідеї, перевіряючи їх, підбираючи для цього необхідні джерела інформації, прилади, матеріали тощо.

## 9. Методи контролю

Поточний контроль передбачає:

- опитування на практичних заняттях;
- контрольні і самостійні роботи.

Підсумковий контроль передбачає: залік.

### 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
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D	задовільно	
50-59	E		
25-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-24	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 10. Рекомендована література

1. Андерсон Д. Канбан. Успішні еволюційні зміни для вашого технологічного бізнесу. Пер. з англ. Г. Якубовська. Київ : Фабула, 2021. 288 с.
2. Десять характеристик правильно вибраних KPIs. URL: <http://www.bpmpartners.com/GuestColumnist.shtml>
3. Копійка О. В. Моделювання та автоматизація бізнес-процесів телекомунікаційного оператора. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2015. № 2 (12). С. 58-63.
4. Пінє І., Остервальдер О. Створюємо бізнес-модель. Київ : Наш формат, 2017. 288 с.
5. Рєпін В. Бізнес-процеси. Моделювання, впровадження, управління. Манн. 2013. 270 с.
6. Ротер М., Шук Дж. Вміння бачити бізнес-процеси: створення цінності та зменшення втрат. Бібліотека Лін Інституту. Київ : Пабулум, 2017. 132 с.
7. Сохацька О. М., Смерека С. В. Особливості формування стратегічних карт підприємства. Електронний журнал «Ефективна економіка». 2020. № 4. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7826/>
8. Касьяненко В.О., Старченко Л.В. Моделювання та прогнозування економічних процесів : навч. посіб. Суми : ВТД «Університетська книга», 2017. 185 с.
9. Методи і моделі економічного прогнозування : навч. посіб. / В.П. Кічор, Р.В. Фещур, А.І. Якимів, Д.І. Скворцов, А.Л. Висоцький; за ред. В.П. Кічора. Львів : Растр-7, 2019. 272 с.

## **11. Інформаційні ресурси**

Інформаційною базою вивчення навчальної дисципліни є:

- законодавчі акти, нормативні документи, інструктивні, методичні матеріали та рекомендації міністерств і відомств;
- праці вітчизняних і зарубіжних вчених;
- матеріали науково-практичних конференцій;
- підручники та навчальні посібники на електронних носіях;
- професійні видання України;
- Інтернет-ресурси, зокрема:
  - [google.com](http://google.com)
  - <https://app.diagrams.net/>
  - <https://prometheus.org.ua/>

### **Ресурси курсу**

Інформація про курс розміщена на сайті дистанційного навчання Університету <https://d-learn.pnu.edu.ua/>.