

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова науково-методичної  
ради НУВГП

\_\_\_\_\_ Олег ЛАГОДНЮК

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021

**06-08-024S**

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

## SYLLABUS

<b>Управління бізнес-процесами</b>		<b>Business process management</b>	
<b>Шифр за ОП</b>	<b>ПП 7</b>	Code in Educational Program	
Освітній рівень: <b>бакалаврський (перший)</b>		Educational level: <b>bachelor's (first)</b>	
Галузь знань: Управління та адміністрування	<b>07</b>	Field of knowledge: Management and administration	
Спеціальність: 075 «Маркетинг»	<b>075</b>	Specialty: 075 «Marketing»	
Освітньо-професійна програма: «Маркетинг»		Educational Program: educational and professional programs of specialties: «Marketing»	

Силабус навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Маркетинг» спеціальності: 075 «Маркетинг». Рівне: НУВГП. 2021. 11 стор.

ОПП на сайті університету: <https://cutt.ly/9lptJuQ>

Розробник силабусу: Скрипчук П.М., д.е.н., професор кафедри менеджменту

Силабус схвалений на засіданні кафедри  
Протокол № 6 від “11” січня 2021 року

Завідувач кафедри: Кожушко Л.Ф., д.т.н., професор

Керівник ОП: Попко О.В., д.е.н., доцент.

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІ економіки і менеджменту  
Протокол №3 від “23” лютого 2021 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІЕМ: Ковшун Н.Е., д.е.н., професор

Схвалено науково-методичною радою НУВГП  
Протокол № \_\_\_\_ від “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

СЗ №-962 в ЕДО

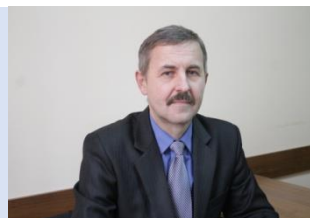
© Скрипчук П.М., 2021  
© НУВГП, 2021

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ\*

Ступінь вищої освіти	Бакалавр
ОПП	«Маркетинг»
Рік навчання, семестр	2 рік навчання, 3 семестр
Кількість кредитів	3
Лекції:	денна – 16 год.
Практичні заняття:	денна – 14 год.
Самостійна робота:	денна – 60 год
Курсова робота:	Ні
Форма навчання	Денна, заочна
Форма підсумкового контролю	Залік
Мова викладання	Українська

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА\*

### ПРОФАЙЛ ЛЕКТОРА



Скрипчук Петро Михайлович, д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту

Вікіситет

<http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php/> Скрипчук Петро Михайлович

ORCID

<https://orcid.org/0000-0002-2835-4711>

Як комунікувати

+38 (096) 22 50 350, [p.m.skrypchuk@nuwm.edu.ua](mailto:p.m.skrypchuk@nuwm.edu.ua)

Актуальні оголошення на сторінці дисципліни в системі MOODLE

### ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Анотація навчальної дисципліни, в т.ч. мета та завдання

**Метою** викладання навчальної дисципліни є оволодіння здобувачами вищої освіти основами планування, організації та управління бізнес-процесами підприємства, організації, установи, а саме: складання структурно-логічних схем бізнес-процесів, освоєння методології, технології та засобів управління бізнес-процесами у статиці та динаміці з використанням сучасного програмного забезпечення. **Основними завданнями** навчальної дисципліни є висвітлення теоретичних основ з питань методології управління бізнес-процесами підприємств як виробничої, так і невиробничої сфер. **Методи викладання та технології:** практичні заняття, семінари, обговорення, презентації, лекції, ситуаційні дослідження та інші; інформаційні технології, отримання практичних навиків у спеціальному програмному забезпеченні та ін.

**Посилання на розміщення навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle**

Компетентності	<p><a href="https://exam.nuwm.edu.ua/course/view">https://exam.nuwm.edu.ua/course/view</a>.</p> <p>ЗК1. 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>ЗК9. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК11. Здатність працювати в команді.</p> <p>ФК3. Здатність використовувати теоретичні положення маркетингу для інтерпретації та прогнозування явищ і процесів у маркетинговому середовищі.</p> <p>ФК7. Здатність визначати вплив функціональних областей маркетингу на результати господарської діяльності ринкових суб'єктів.</p> <p>ФК11. Здатність аналізувати поведінку ринкових суб'єктів та визначати особливості функціонування ринків.</p> <p>ФК12. Здатність обґрунтовувати, презентувати і впроваджувати результати досліджень у сфері маркетингу.</p>
Програмні результати навчання	<p>ПРН1. Володіти навичками реалізації загальних функцій управління маркетинговою діяльністю.</p> <p>ПРН 30 Володіти навичками роботи з законодавчими актами та діючими державними стандартами для здійснення маркетингової діяльності</p>
Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)	<p>Навики гнучкості та адаптованості до ситуації; формування власної думки та прийняття рішення в умовах невизначеності; ініціативність; вміння виокремлювати з масиву даних інформацію; розвиток навичок і здібностей, необхідних для самостійного вивчення теорії та практики бізнес-процесів; здібності управління процесами бізнесу; уміння прогнозувати; виховання цілеспрямованості, відповідальності.</p>
Структура навчальної дисципліни	<p><i>Зазначено нижче в таблиці</i></p>
Методи оцінювання та структура оцінки	<p>Для досягнення цілей та завдань курсу студентам потрібно вчасно виконати практичні завдання, вчасно здати модульні контролі знань, самостійну роботу, приймати участь у семінарах, форумах. Студенти можуть виконувати альтернативні завдання, які забезпечуватимуть досягнення встановлених результатів навчання, за попереднім погодженням з викладачем.</p> <p>Критерії оцінювання встановлюються окремо до кожного навчального завдання. При оцінюванні результатів роботи враховується: повнота і якість виконання завдання (не менше 60% балів, виділених на завдання); вчасність виконання завдання (до 40% балів за завдання).</p> <p>За вчасне та якісне виконання практичних завдань студент</p>

отримує обов'язкових 60 балів, а також: 20 балів – модуль №1; 20 балів – модуль №2. Усього 100 балів.

За кожним змістовим модулем проводиться один модульний контроль. Модульні контролю проводяться у тестовій формі на платформі <https://exam.nuwm.edu.ua/> відповідно до графіка навчального процесу.

Порядок проведення поточних і семестрових контролів та інші документи, пов'язані з організацією оцінювання та порядок подання апеляцій наведений на сторінці Навчально-наукового центру незалежного оцінювання за посиланням - <https://nuwm.edu.ua/struktturni-pidrozdili/navch-nauk-tsentr-nezalezhnoho-otsiniuvannia-znan/dokumenty>

Місце навчальної дисципліни в освітній траєкторії здобувача вищої освіти	Для вивчення навчальної дисципліни студентам доцільно засвоїти матеріал з дисципліни «Економіка підприємства», «Мікроекономіка», «Бізнес-комунікації», «Менеджмент».
Поєднання навчання та досліджень	Студенти мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування наукових статей з тематики курсу.
Інформаційні ресурси	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Лекції (на електронному і паперовому носіях) за всіма темами курсу, у тому числі і для самостійного вивчення;</li><li>2. Пакет тестових завдань за кожним змістовим модулем та в цілому за курсом дисципліни;</li><li>3. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів / О.Б. Данченко. – К.: Університет економіки та права «КРОК», 2017. – 238 с.</li><li>4. Лепейко Т.І. Реінжиніринг бізнес процесів : Навчальний посібник у схемах і таблицях / Т.І. Лепейко, А.В. Котлик. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. – 80 с.</li><li>5. Пономаренко В.С. Теорія та практика моделювання бізнес процесів : [монографія] / В.С. Пономаренко, С.В. Мінухін, С.В. Знахур. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. – 244 с.</li><li>6. Смерічевський С.Ф. Захаров В.О. Управління бізнес-процесам: навч. Посібник/МОН України, Донецький державний ун-т управління – 2-ге вид. – Донецьк: ДонДУУ, 2007. – 199 с.</li><li>7. Таранюк Л. М. Теоретико-методологічні засади управління вибором напрямів реінжинірингу БП промислових підприємств. Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук. Суми – 2015.</li></ol>

8. Денисенко Л. О., Шацька С. Є. Концептуальні засади класифікації бізнес-процесів, як основи формування бізнес-системи організації. [Електроний ресурс] / Л.О. Денисенко, С.Є. Шацька. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1558>
9. Швиданенко Г.О., Приходько Л.М. Оптимізація бізнес-процесів: навчальний посібник - К. : КНЕУ, 2012 – 487с.
10. Демченко Б. А., Кудрицька. Ж. В. Особливості оптимізації бізнес-процесів на підприємствах України. Причорноморські економічні студії, 2017, 23: 71-74.
11. Скриль, В. В. Бізнес-моделі підприємства: еволюція та класифікація. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія: Економіка і суспільство, 2016.
12. Сучасні технології моделювання Бп підприємства О.А. Клепікова. Електронний ресурс. [studfile.net](http://studfile.net) > preview

### **ПРАВИЛА ТА ВИМОГИ (ПОЛІТИКА)\***

Дедлайни та перескладання

Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», <http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/>. Згідно цього документу і реалізується право студента на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі. Передача модульних контролів здійснюється згідно <http://nuwm.edu.ua/struktorni-pidrozdili/navch-nauk-tsentr-nezaleznoho-otsiniuvannia-znan/dokumentu> . Оголошення стосовно дедлайнів задачі та передачі оприлюднюються на сторінці MOODLE <https://exam.nuwm.edu.ua/> . Студенти зобов'язані дотримуватися дедлайнів, встановлених для виконання усіх видів навчальних завдань, розміщених на сторінці курсу на платформі MOODLE.

Правила академічної доброчесності

Перед початком курсу кожному студенту доцільно ознайомитися з «Кодексом честі», розміщеним на сторінці навчальної дисципліни на платформі MOODLE та прийняти його умови. За списування під час проведення модульного контролю чи підсумкового контролю, студент позбавляється подальшого права здавати матеріал і у нього виникає академічна заборгованість. За списування під час виконання окремих завдань, студенту знижується оцінка у відповідності до ступеня порушення академічної доброчесності. Документи стосовно академічної доброчесності (про плагіат, порядок здачі курсових робіт, кодекс честі студентів, документи Національного

агентства стосовно доброчесності) наведені на сторінці ЯКІСТЬ ОСВІТИ сайту НУВГП - <http://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>

Вимоги до відвідування

Студенти обов'язково повинні відвідувати усі заняття, де передбачається колективна робота у мікрогрупах та проводяться презентації виконаних студентами робіт. Усі інші види робіт студент може виконувати самостійно, дотримуючись встановлених дедлайнів. У разі відсутності студента на занятті, що передбачає виконання колективної роботи, з поважної причини (підтверджується документально) студенту видається альтернативне завдання.

Студент має право оформити індивідуальний графік навчання згідно відповідного положення <http://ep3.nuwm.edu.ua/6226/>.

Здобувачі без обмежень можуть на заняттях використовувати смартфони, планшети та ноутбуки.

Неформальна та інформальна освіта

Студенти мають право на перезарахування результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті згідно з відповідним положенням: <http://nuwm.edu.ua/sp/neformalna-osvita>.

Також студенти можуть самостійно на платформах Prometheus, Coursera, edEx, edEra, FutureLearn та ін. опановувати матеріал для перезарахування результатів навчання. При цьому важливо, щоб знання та навички, що формуються під час проходження певного онлайн-курсу чи його частин, мали зв'язок з очікуваними навчальними результатами даної дисципліни/освітньої програми та перевірялись в підсумковому оцінюванні.

### ДОДАТКОВО

Правила отримання зворотної інформації про дисципліну\*

Щосеместрово студенти заохочуються пройти онлайн-опитування стосовно якості викладання викладачем даного курсу та стосовно якості освітнього процесу в НУВГП. За результатами анкетування студентів викладачі можуть покращити якість навчання та викладання за даною та іншими дисциплінами.

Порядок опитування, зміст анкет та результати анкетування здобувачів минулих років та семестрів завантажені на сторінці «ЯКІСТЬ ОСВІТИ»:

<http://nuwm.edu.ua/porjadok-opituvannja>

<http://nuwm.edu.ua/sp/anketuvannja>

<http://nuwm.edu.ua/sp/rezuljtati-opituvannja>

Оновлення\*

Зміни до силабусу навчальної дисципліни можуть вноситися за ініціативою викладача, враховуючи зміни у законодавстві України, наукові досягнення у сфері бізнес-планування, менеджменту, економіці, а також за



<p>Навчання осіб з інвалідністю</p>	<p>результатами зворотного зв'язку зі студентами в порядку, визначеному нормативними документами НУВГП.</p> <p>Документи та довідково-інформаційні матеріали стосовно організації навчального процесу для осіб з інвалідністю доступно за посиланням <a href="http://nuwm.edu.ua/sp/dlja-osib-z-invalidnistju">http://nuwm.edu.ua/sp/dlja-osib-z-invalidnistju</a></p> <p>У випадку навчання таких категорій здобувачів освітній процес даного курсу враховуватиме, за можливістю, усі особливі потреби здобувача.</p> <p>Викладач та інші здобувачі даної освітньої програми максимально сприятимуть організації навчання для осіб з інвалідністю та особливими освітніми потребами.</p>
<p>Практики, представники бізнесу, фахівці, залучені до викладання</p>	<p>Викладач дисципліни має практичний досвід проведення тренінгів, семінарів та воркшопів на теми, що стосуються тематики дисципліни, бізнес-планування, реалізації грантових проектів, розвитку бізнесу з органами державної влади, громадами, підприємств різних галузей економіки.</p> <p>Також до проведення лекційних та практичних занять долучаються фахівці, які мають практичний досвід за тематикою дисципліни.</p>
<p>Інтернаціоналізація</p>	<p>Іноземні сайти для вивчення дисципліни</p> <p>Офіційний сайт ELMA BPM // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli_bisnes.html">http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli_bisnes.html</a></p> <p>British Council catalog. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="https://library.britishcouncil.co.zw/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=55933">https://library.britishcouncil.co.zw/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=55933</a></p> <p>Business Process Improvement Toolbox - eBPM. Business Process Improvement Toolbox - eBPM. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: wp-content › uploads › 2017/10 › Business-Pro</p> <p>Про бізнес-процеси. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="https://studwork.org/shop/45887-reinjiniring-i-upravlenie-biznes-processami-test-s-otvetami-sinergiya">https://studwork.org/shop/45887-reinjiniring-i-upravlenie-biznes-processami-test-s-otvetami-sinergiya</a></p>

## РЕКОМЕНДОВАНА СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Лекцій 16 год	Прак./сем. 14 год	Самостійна робота 60 год
<b>РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ – ПРН 1</b>		
<b>Володіти навичками реалізації загальних функцій управління маркетинговою діяльністю.</b>		
<p>Види навчальної роботи студента (що студенти повинні виконати)</p>	<p>Демонструвати знання і розуміння теоретичних основ та принципів провадження маркетингової діяльності; демонструвати вміння застосовувати аналіз та синтез для виявлення ключових характеристик бізнес-процесів в організації. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань у сфері маркетингу; використання візуалізації даних; демонстрація бізнес-</p>	



	процесів з метою їх поліпшення. Застосовувати інноваційні підходи щодо провадження маркетингової діяльності ринкового суб'єкта, гнучко адаптуватися до змін маркетингового середовища; використовувати професійну аргументацію для визначення доцільності використання моделей реінжинірингу.
Методи та технології навчання	Інтерактивні лекції, із використанням електронних засобів навчання (мультимедійне обладнання); дискусії та семінари (індивідуальна та групова форма роботи); ділові ігри, командне вирішення завдань; презентації, дослідження, обговорення;
Засоби навчання	Мультимедійний проектор, інформаційно-комунікаційні системи, роздаткові друковані матеріали та Інтернет-джерела.

### РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ – ПРН 30

#### Володіти навичками роботи з законодавчими актами та діючими державними стандартами для здійснення маркетингової діяльності.

Види навчальної роботи студента (що студенти повинні виконати)	Аналізувати і прогнозувати ринкові явища та процеси на основі застосування законів, стандартів, принципів, теоретичних знань і прикладних навичок здійснення маркетингової діяльності для розуміння логіки прийняття рішень щодо бізнес-процесів; виконувати дослідження для здійснення структурного аналізу стану організації для покращання бізнес-процесів. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань у сфері маркетингу; використання візуалізації даних; демонстрація бізнес-процесів з метою їх поліпшення; працювати з нотаціями IDEF0, IDEF3 для аналізу, покращання та моделювання бізнес-процесів.
Методи та технології навчання	Інтерактивні лекції, лекції-обговорення; семінари (індивідуальна та групова форма роботи); ділові ігри; презентації, дослідження, обговорення.
Засоби навчання	Мультимедійний проектор, інформація про стан організацій (кейси), роздаткові друковані матеріали та Інтернет-джерела.
<b>Усього за поточну (практичну) складову оцінювання, балів</b>	<b>60</b>
<b>Усього за модульний (теоретичний) контроль знань, модуль 1, модуль 2, бали</b>	<b>40</b>
<b>Усього за дисципліну</b>	<b>100</b>

### ЛЕКЦІЙНІ/ПРАКТИЧНІ/СЕМІНАРСЬКІ/ЗАНЯТТЯ/ЛАБОРАТОРНІ РОБОТИ

#### Змістовий модуль 1. Основи покращання бізнес-процесів

##### Тема 1. Функціональний і процесний підходи в управлінні організаціями

Результати навчання <b>ПН 1</b>	Кількість годин: лекції – 2 год.; практ. – 2 год.	Таранюк Л. М. Теоретико-методичні засади управління вибором напрямів реінжинірингу БП промислових підприємств. Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук. Суми – 2015. Денисенко Л. О., Шацька С. Є. Концептуальні засади класифікації бізнес-процесів, як основи формування бізнес-системи організації. [Електронний ресурс] / Л.О. Денисенко, С.Є. Шацька. – Електронний ресурс. Режим доступу: <a href="http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&amp;z=1558">http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&amp;z=1558</a>	Посилання . <a href="https://exam.nuwm.edu/course/view.php?id=4261">https://exam.nuwm.edu/course/view.php?id=4261</a>
Опис теми	Функціональний і процесний підходи. Критерії ефективності процесного управління. Поняття бізнес-процеси. Переваги процесного підходу. Види бізнес-процесів підприємства.		

##### Тема 2. Вимірювання показників та інформаційне забезпечення БП на підприємстві.

Результати навчання <b>ПН 1, 30</b>	Кількість годин: лекції – 2 год.; практ. – 2 год.	Системи управління якістю. Вимоги: (ISO 9001: 2008, IDT): ДСТУ ISO 9001: 2009. – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; чинний від 2009-09-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 33 с. – (Національний	
--	---	---	--

		стандарт України). В. А. Тігарева, І. В. Станкевич Аналіз існуючих підходів та методів оцінювання бізнес-процесів підприємств та організацій. Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. Випуск 3/2016 (98). Частина 1. С. 113-117.	
Опис теми	Значення вимірювання показників у контексті якості продукції й послуг. Значення, мета, задачі та інформаційне забезпечення аналізу БП. Оцінка показників БП. Інструменти механізму управління оцінки БП. Переваги та недоліки існуючих підходів та методів аналізу БП.		

### Тема 3. Реінжиніринг бізнес-процесів.

Результати навчання	Кількість годин: лекції – 2 год.; практ. – 2 год.	Олександр Остервальдер, Ив Пинье Построение бизнес-моделей. Настольная книга стратега и новатора. К. : Альпина Паблиш Украина. 2017. 288 с. Эрик Рис Бизнес с нуля. Метод Lean Startup для быстрого тестирования идей и выбора бизнес-модели. К. : Альпина Паблик Украина. 2020. 254 с.	
<b>РН 1, 30</b>			
Опис теми	Поняття реінжиніринг бізнес-процесів. Принципи та особливості РБП. Стадії реінжинірингу БП проекту.		

### Змістовий модуль 2. Моделювання бізнес-процесів

#### Тема 4. Моделювання бізнес-процесів

Результати навчання	Кількість годин: лекції – 2 год.; практ. – 2 год.	Гриненко В. В. Конспект лекцій з курсу «Управління та удосконалення бізнес-процесів» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / В. В. Гриненко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018 – 147 с. 5. Сучасні тенології моделювання бізнес-процесів підприємства. О.А. Клепікова. Електронний ресурс. studfile.net › preview	
<b>РН 1, 30</b>			
Опис теми	Основи моделювання БП. Методологія та мови бізнес-моделювання. Основні підходи моделювання БП. Застосування моделей бізнесу на практиці. Моделювання з метою автоматизації бізнес-процесів. Моделі AS-IS 9 («як є») і TO-BE («як буде»)		

#### Тема 5. Аналіз і удосконалення бізнес-процесів і структури організації

Результати навчання	Кількість годин: лекції – 2 год. практ. – 2 год.	Лелюк В. А. Совершенствование бизнес-систем. Методы, инструментарий, опыт: учебн. пособие. Пер.с укр./ В. А. Лелюк, А. В. Лелюк, Н. П. Пан; Харьк. нац. акад. гор. хоз-ва. – Х: ХНАГХ, 2011. – 438 с.	
<b>РН 1, 30</b>			
Опис теми	Об'єкт, цілі та зміст аналізу бізнес-системи. Можливості удосконалення й оптимізації БП підприємства. Підходи до поліпшення БП. Документування, аналіз і розробка поліпшеного адміністративного БП. Управління організаційними змінами Роль інформаційної технології в поліпшенні адміністративних БП. Методика техніко-економічного обґрунтування.		

#### Тема 6. Самооцінка бізнес-процесів

Результати навчання	Кількість годин: лекції – 2 год. практ. – 2 год.	Андерсен Бьёрн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования /Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. ред. Ю.П. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.- 272 с, илл. - (Серия «Практический менеджмент»).	
<b>РН 1, 30</b>		Rolstadas, Asbjorn, ed. <i>Performance Management: A Business Process Benchmarking Approach</i> . Chapman & Hall, London, England, 1995.)	

Опис теми	Самооцінка: сутність та задачі. Інструменти самооцінки Тестування критеріїв. Планування поліпшень за різними методами. Цілісна модель вдосконалення.		
<b>Тема 7. Методи покращання бізнес-процесів</b>			
Результати навчання  <b>РН 30</b>	Кількість годин: лекції – 2 год. практ. – 2 год.	American Productivity & Quality Center. <i>Basics of Benchmarking (Course Material)</i> . APQC, Houston, Texas, USA, 1993. Andersen, Bjorn, and Per-Gaute Pettersen. <i>The Benchmarking Handbook: Step-by-Step Instructions</i> . Chapman & Hall, London, England, 1996. Попович Т.М. <i>Управління якістю: навч. пос.</i> / Т.М. Попович – Тернопіль, Крок, 2013. – 320с.	
Опис теми	Методи, які можуть використовуватися для генерації ідей. Організаційні інструменти вдосконалення: загальна характеристика. Міжфункціональні команди. Команди вирішення проблем. Паралельна інженерна розробка. Структурні інструменти покращання роботи організації. Аналіз поля сил.		
<b>Тема 8. Інновації та практичні основи постійного удосконалення БП підприємства.</b>			
Результати навчання  <b>РН 1, 30</b>	Кількість годин: лекції – 2 год. практ. – 2 год.	Смесова В.Л та ін.. Інновації як основа підвищення якості продукції та забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Електроний ресурс. <a href="http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2020/43-2020/14.pdf">http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2020/43-2020/14.pdf</a> Криворучко О.М. Інтегрований підхід до удосконалення бізнес-процесів підприємства. Економіка транспортного комплексу, вип. 32, 2018h. Електронний ресурс. Доступно за адресою. <a href="https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2488/1/02_32.pdf">https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2488/1/02_32.pdf</a> Іван Соколовський. Вивчення задоволеності споживачів: важливість і специфіка застосування в автомобільній сфері. Електронний ресурс. Доступно за адресою. <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/32609198.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/32609198.pdf</a> Електронний ресурс <a href="https://expert-logistic.com/info/articles/scm-supply-chain-management-v-period-pandemii-svyazanyye-odnoy-tsepyu/">https://expert-logistic.com/info/articles/scm-supply-chain-management-v-period-pandemii-svyazanyye-odnoy-tsepyu/</a> Луцька Т.В. Методичні підходи до управління бізнес-процесами підприємств сфери послуг / Т.В. Луцька // Економіка АПК. – 2011. – № 4. – С. 49–53.	
Опис теми	Стандарти в галузі управління якістю. Якість продукції: поняття та показники. Постійне вдосконалення БП систем управління. Фінансові аспекти управління якістю в міжнародних стандартах ІСО серії 9000. Оцінка економічної ефективності діяльності підприємства в цілому і СУЯ на основі індексу задоволеності споживачів. Управління процесами в проведенні аудиту підприємств. Особливості роботи підприємств в умовах карантину.		

Лектор, д.е.н., професор кафедри менеджменту

П.М. Скрипчук