

**Назва.** Управління та менеджмент якості бізнес-процесів ІТ-підприємств

**Тип.** Вибіркова.

**Рік навчання.** 2019–2020.

**Семестр.** II.

**Кількість кредитів ЄКТС.** 5.

**ШБ лектора, науковий ступінь, посада.**

Знахур С.В., к.е.н., доц.

**Результати навчання.**

Здатність визначати основні підходи та поняття процесного підходу. Здатність розробляти дескриптивні моделі бізнес-процесів. Здатність визначати межі бізнес-процесів, метрики та будувати моделі в Arena. Здатність використовувати стандарт IDEF3 для опису бізнес-процесів. Здатність базові підходи щодо менеджменту якості. Здатність будувати візуальні моделі та використовувати інтерактивність для імітаційного моделювання. Здатність визначати основні підходи до побудови системи менеджменту якості. Здатність формувати інформаційні потоки для системи менеджменту якості. Здатність будувати систему документообігу. Здатність розробляти документи та критерії оцінки якості. Здатність організувати процеси впровадження СМЯ. Здатність використовувати хмарні сервіси для контролю якості процесів. Здатність презентувати та захищати результати моделювання своєї задачі.

### **3.9. Обов'язкові попередні навчальні дисципліни.**

Дисципліни з базовими знаннями з ІТ.

#### **Зміст.**

Загальні положення процесного підходу в управлінні. ТЕМА 1. Процесний підхід в управлінні ІТ організації. Формалізація бізнес-процесів. ТЕМА 2. Оптимізація та реінжинірінг бізнес-процесів. Тема 3. Загальні положення управління якістю бізнес-процесів. Тема 4. Система менеджменту якості ISO 9001. Тема 5. Документування на основі системи менеджменту якості. Тема 6. Модель витрат на процеси. Впровадження системи менеджменту якості в ІТ організації. Розробка паспорту бізнес-процесу. Розробка імітаційної моделі для аналізу та оптимізації бізнес-процесів. Використання хмарних сервісів для контролю якості виконання бізнес-процесів

#### **Рекомендовані джерела.**

1. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учеб. пособие/ В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов «Синергия». – М.: Инфра-М, 2006. – 318с.
2. Клементс С. И др. Аутсорсинг бизнес-процессов. Советы финансового директора / Под общ. ред. В. В. Голда. – М.: Вершина, 2006. — 416 с.
3. Ойхман Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е.Г Ойхман, Э.В. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336с.
8. Пономаренко В.С, Мінухін С.В, Знахур С.В. Теорія та практика моделювання бізнес-процесів : монографія. – Харків: вид. ХНЕУ, 2013. – 244 с.
4. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов/ В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408с.
5. Робсон М., Уллах Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов: Практическое руководство/ Пер. с англ.; Под ред. Н.Д. Эриашвили. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 222 с.
6. Харрингтон Дж. Оптимизация бизнес-процессов: документирование, анализ, управление, оптимизация / Дж. Харрингтон, К.С. Эсселинг, Х. Ван Нимвеген.– СПб.: Азбука; СПб.: БМикро, 2002. – 328с.

#### **Методи навчання.**

Лекції, семінарські заняття з використанням інформаційних технологій.

#### **Методи оцінювання:**

- поточний контроль (комп'ютерне тестування, опитування);
- модульний контроль (контрольна робота);
- підсумковий контроль (екзамен).

**Мова навчання.** Українська.