

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ТА МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ІТ-ПІДПРИЄМСТВ»



Ступінь освіти	магістр
Освітня програма	Інформаційні системи та технології
Тривалість викладання	3, 4 чверті
Заняття:	II семестр 2020/2021 н.р.
Лекції	1 година на тиждень
Лабораторні	2 години на тиждень
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»: <https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=3767>

Кафедра, що викладає: Інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії

Інформація про викладача:



Викладач:	Сергєєва Катерина Леонідівна, доцент, к.т.н., доц.
Персональна сторінка:	http://it.nmu.org.ua/ua/HR_staff/prepods/sergieieva.php
E-mail:	sergieieva.k.l@nmu.one

1. Анотація до курсу

Управління та менеджмент якості бізнес-процесів ІТ-підприємств базується на реалізації процесного підходу в управлінні ІТ-організаціями, формалізації, оптимізації та реінжинірингу бізнес-процесів. У курсі розглянуто загальні положення управління якістю бізнес-процесів та системи менеджменту якості. Висвітлені загальні питання документування на основі системи менеджменту якості, моделі витрат на процеси. Значна увага приділена вивченню підходів до впровадження системи менеджменту якості в ІТ організації.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета – формування компетентностей щодо створення та використання інформаційних систем та технологій для вирішення завдань менеджменту якості бізнес-процесів ІТ-підприємств.

Завдання курсу:

– ознайомити здобувачів вищої освіти з сутністю основних понять управління бізнес-процесами ІТ-підприємств, принципами та методами раціональної організації бізнес-процесів;

- вивчити адміністративну систему підприємства, адміністративний менеджмент як різновид функціонального менеджменту, моделі та інструментарій обґрунтування рішень в адміністративному менеджменті;
- розглянути базові складові інформаційної системи управління бізнес-процесами ІТ-підприємства, структуру та принципи їх використання;
- навчити здобувачів вищої освіти використовувати отримані знання для аналізу розвитку ІТ-підприємств, організації процесу управління розвитком ІТ-підприємства, формування напрямків підвищення ефективності використання бізнес-ресурсів ІТ-підприємств.

3. Результати навчання

1. Сформувати систему знань та навиків щодо інжинірингу та реінжинірингу бізнес-процесів, формування системи менеджменту якості для бізнес-процесів ІТ-підприємств, методики її здійснення, інформаційних технологій менеджменту бізнес-процесів.
2. Вміти використовувати сучасні інформаційні системи та технології обміну та розповсюдження інформації у сфері ІТ-підприємництва.
3. Знати принципи організації пошуку, самостійного відбору, якісної обробки інформації з різних джерел для формування банків даних та інформаційного менеджменту у сфері ІТ-підприємництва.
4. Набути практичних вмінь і навичок щодо застосування різних підходів до організації системи менеджменту якості для ІТ-підприємств.

4. Структура курсу

ЛЕКЦІЇ

- 1. Основи менеджменту бізнес-процесів ІТ-підприємств**
 - 1.1. Сутність та зміст діяльності ІТ-підприємств
 - 1.2. Огляд сучасних інформаційних технологій менеджменту якості бізнес-процесів
- 2. Організація і засоби забезпечення якості бізнес-процесів**
 - 2.1. Адміністративний менеджмент ІТ-підприємств
- 3. Складові інформаційної системи управління бізнес-процесами ІТ-підприємства**
 - 3.1. Система підтримки прийняття рішень
 - 3.2. Інформаційне сховище даних
 - 3.3. Системи управління діловими процесами
 - 3.4. Інтегровані онлайн-системи оперативного обліку
- 4. Розподілені системи управління у сучасних середовищах Internet**
 - 4.1. Системи розподіленого зберігання
 - 4.2. Системи розподілених розрахунків
 - 4.3. Сучасні термінальні системи
- 5. Структура та принципи створення хмарних сховищ даних**
 - 5.1. Особливості використання структури хмарних сховищ даних
 - 5.2. Програмні засоби для доступу к розподіленим системам
 - 5.3. Мобільні пристрої та засоби для доступу до розподілених систем
- 6. Інформаційна інфраструктура ІТ-підприємства**
 - 6.1. Аналітичні системи і прийняття управлінських рішень
 - 6.2. ERP-системи
 - 6.3. Сховища даних і OLAP-системи
 - 6.4. BPM-системи
 - 6.5. Принципи побудови корпоративних інформаційних систем
- 7. Використання інформаційних систем в управлінні бізнес-процесами ІТ-підприємства**

- 7.1. Сховище даних, база знань і база моделей
- 7.2. Концепція маркетингу в середовищі Інтернет
- 7.3. Web-сайт підприємства як бізнес-інструмент
- 8. Організація системи управління взаєминами із клієнтами на IT-підприємстві**
 - 8.1. Стратегія й концепція CRM в управлінні бізнесом підприємства
 - 8.2. CRM-технології
 - 8.3. Організація CRM-системи
- 9. Управління капіталовкладеннями в сфері інформатизації**
 - 9.1. Управління капіталовкладеннями у сфері інформатизації
 - 9.2. Показники ефективності інформатизації
 - 9.3. Аналіз витрат у сфері інформатизації
 - 9.4. Ціноутворення на продукцію інформаційних систем
 - 9.5. Прийняття рішень щодо інвестицій в інформаційні технології

ЛАБОРАТОРНІ ЗАНЯТТЯ

1. Розробка вимог до бізнес-процесів IT-підприємства
2. Розробка системи показників для управління бізнес-процесами
3. Інструментальні засоби моделювання бізнес-процесів IT-підприємств
4. Побудова бізнес-процеса для організації роботи IT-підприємства
5. Аналіз бізнес-процесів IT-компанії

5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

1. Персональний комп'ютер або ноутбук зі сталим доступом до мережі Інтернет
2. Активованій акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Офіс365.
3. Активний обліковий запис у системі дистанційної освіти Moodle.
4. Програмне забезпечення:
 - Microsoft Office;
 - Інтернет-браузер.

6. Система оцінювання та вимоги

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
75 – 89	добре
60 – 74	задовільно
0 – 59	незадовільно

6.2. Здобувач вищої освіти може отримати **підсумкову оцінку** з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з оцінок за лекційну частину курсу та лабораторний практикум. Отримані бали додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Максимальне оцінювання:

Теоретична частина	Лабораторна частина		Разом
	При своєчасному складанні	При несвоєчасному складанні	
50	50	40	100

Лабораторні роботи приймаються за контрольними запитаннями до кожної з роботи.

Теоретична частина оцінюється за результатами задачі двох контрольних тестових робіт, кожна з яких містить 25 запитань.

6.3. Критерії оцінювання теоретичної частини курсу.

Під час проведення контрольних заходів наприкінці третьої та четвертої чверті здобувачі вищої освіти складають відповідні тести, кожен з яких складається з 25 питань. На кожне питання надається 4 варіанти відповіді, серед яких лише 1 – вірний. Максимальна оцінка за тест складає 25 балів, максимальна оцінка за теоретичну частину курсу (сума оцінок за 2 тести) – 50 балів. Опитування за тестом проводиться з використанням системи дистанційної освіти Moodle.

6.4. Критерії оцінювання теоретичної частини курсу.

З кожної лабораторної роботи здобувач вищої освіти отримує 5 запитань з переліку контрольних запитань. Відповідь на питання оцінюється максимально у 2 бали, причому:

- **2 бали** – відповідь вірна;
- **1 бал** – відповідь вірна, але не повна; відповідь вірна, але містить неточності та/або помилки;
- **0 балів** – відповідь невірна.

Максимальна оцінка за лабораторну роботу складає 10 балів. Максимальна оцінка за лабораторний практикум – 50 балів.

7. Політика курсу

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням "Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті "Дніпровська політехніка". http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перекладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, академічна мобільність, які необхідно підтверджувати документами. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням з керівником курсу.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може опротестувати виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.6. Студентоцентризований підхід

Для врахування інтересів та потреб студентів на початку вивчення курсу здобувачам вищої освіти пропонується відповісти у системі Moodle на низку питань щодо інформаційного наповнення курсу. Відповідно до результатів опитування формується траєкторія навчання з урахуванням потреб студентів.

Під час навчання студенти реалізують своє право вибору індивідуальних завдань лабораторних робіт.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти пропонується анонімно заповнити у системі Moodle електронні анкети для оцінки рівня задоволеності методами навчання і викладання та врахування пропозицій стосовно покращення змісту навчальної дисципліни. За результатами опитування вносяться відповідні корективи у робочу програму та силабус.

8. Рекомендовані джерела інформації

Базові

1. Лепейко Т.І. Реінжиніринг бізнес-процесів: навч.-практ. посіб. у схемах і табл. / Т.І. Лепейко,
2. А.В. Котлик; Харківський національний економічний ун-т. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2010. – 80с Панов М. М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе КРІ. / М. М. Панов— М.: Инфра-М, 2012. — 255 с.
3. Реинжиниринг бизнес-процессов. Полный курс МВА : учебник / Н.М. Абдикеев, Т.П. Данько, С.В. Ильдеменов, А.Д. Киселев. - М. : Зксмо, 2005. - 592 с. - (МВА).
4. Робсон М. Реинжиниринг бизнес-процессов : практ. руководство / М. Робсон, Ф. Уллах ; пер. с англ. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. -221 с Федюкин В. К. Управление качеством процессов / В. К. Федюкин. – СПб. : Питер, 2004. – 208 с.

Додаткові

1. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: [монографія / Л.Г. Шемаєва, К.С. Безгін та ін.]; Харківський національний економічний ун-т. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. – 240с.
2. Ареф'єва О.В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування,
3. конкурентноспроможність: [монографія] / О.В. Ареф'єва, Т.В. Луцька; Європейський ун-т. – К.: Вид. Європейського ун-ту, 2009. – 96с.

4. Інформаційні системи в сучасному бізнесі : навчальний посібник / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 484 с.
5. Галузинський Г. П. Інформаційні системи у бізнесі. Практикум для індивідуальної роботи: навч.- метод. посіб. для самост. вивч. Дисцип-ліни. / Галузинський Г. П., Денісова О. О., Писаревська Т. А. – К. : КНЕУ, 2008. – 524с.