

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Національний авіаційний університет**  
**Факультет транспорту, менеджменту і логістики**  
**Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств**

**Методичні рекомендації з виконання контрольної роботи**  
**для студентів заочної форми навчання**  
**навчальної дисципліни**  
**«Управління бізнес-процесами авіапідприємств»**

Освітньо-професійна програма: Менеджмент авіакомпаній та аеропортів

Галузь знань                    07 Управління та адміністрування

Спеціальність:                073 Менеджмент

**Розробник проф., д.е.н. Гуріна Г.С.**

**Київ-2022**

# **МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

## **з дисципліни «Управління бізнес-процесами авіапідприємств» для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання**

Контрольна робота (КР) складається з текстової частини. Виконання її полягає у викладенні суті певних питань у письмовій формі.

Матеріал, що висвітлює суть КР, має бути логічно структурованим, проілюстрованим графічно, оформленим за встановленими вимогами. Обов'язковим є посилання на джерела використаних у роботі положень і даних.

Робота виконується українською мовою.

Обсяг контрольної роботи – 20-22 друковані сторінки на стандартних аркушах формату А4.

- поля: верхнє – 2 см; лівє – 3 см; нижнє – 2 см; правє – 1 см.
- шриффт – Times New Roman, 14,
- міжрядковий інтервал – 1,5;
- абзацний відступ – 1,25 см;
- вирівнювання – по ширині;
- нумерація сторінок – у правому верхньому кутку аркуша.

Обов'язкові елементи КР (послідовно):

- титульний аркуш (див. Додаток А)
- ЗМІСТ
- ВСТУП
- 1. ...
- 2. ...
- ...
- ВИСНОВКИ
- СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ
- ДОДАТКИ (за необхідності)

**З кожної теми студент самостійно обирає одне з питань для виконання контрольної роботи (в цілому 7 питань в структурі КР).**

**Тема 1. Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.**

1. Охарактеризуйте передумови і генезис формування функціонального підходу до управління підприємством. Його переваги та недоліки.

2. Визначте сутність та принципи процесного підходу.

3. Вкажіть структуру бізнес-процесу, ознаки процесу.

4. Визначте переваги та недоліки процесного підходу.

5. З'ясуйте переваги процесно-функціонального підходу.

6. Здійсніть порівняльний аналіз функціонального, процесного, процесно-функціонального підходів.

7. Визначте види процесів в організації.

8. Охарактеризуйте процеси життєвого циклу продукції.

9. Визначте ключові процеси, які створюють цінність.

10. Охарактеризуйте зв'язок основних та допоміжних процесів життєвого циклу продукції.

11. Виконавці процесу. Види входів та виходів.

12. З'ясуйте мету, результативність та ефективність процесу.

13. Визначте функції власника процесу. Параметри процесу.

14. Охарактеризуйте стандарт ISO, модель системи менеджменту якості, яка заснована на процесному підході.

15. Визначте етапи управління процесами.

16. Цикл Демінга-Шухарта. Етапи планування процесу. Схема та складові управління процесом. Додаткова цінність процесу.

17. Які висувуються вимоги до процесів згідно стандартів ISO?

18. Охарактеризуйте процедуру впровадження процесного підходу.

19. Визначте процес документування процесів.

20. З чого складаються витрати на забезпечення досягнутого рівня якості, витрати на відповідність та витрати в наслідку невідповідності?

**Тема 2. Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.**

1. Здійсніть порівняльну характеристику методів моделювання та опису бізнес-процесів підприємства.

2. Вкажіть переваги та недоліки методів схематизації процесів.
3. Які існують методи моделювання бізнес-процесів підприємства?
4. Охарактеризуйте методологію створення моделі та її складові.
5. Вкажіть структуру моделей організації.
6. Визначте етапи процесу моделювання.
7. Охарактеризуйте модель SADT.
8. Розкрийте методологію функціонального моделювання IDEF.
9. Визначте основні компоненти діаграми потоків.
10. Опишіть модель AS-IS.
11. Вкажіть ознаки неефективних процесів.
12. Охарактеризуйте модель TO-BE.
13. Розкрийте сутність імітаційного моделювання, етапи його здійснення.
14. Визначте блок-схему процесу прийняття рішень (метод PDPC).
15. Опишіть вплив середовища на процес рішення.
16. Охарактеризуйте ігрові методи управління процесами в умовах невизначеності.
17. Які існують критерії вибору стратегії?

### **Тема 3. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємства.**

1. Які існують характеристики процесу?
2. Визначте показники результативності процесу.
3. Здійсніть порівняльний аналіз аналітичного і статистичного методів аналізу.
4. Охарактеризуйте точність та надійність, стабільність та продуктивність, керованість та екологічність процесів.
5. Визначте ефективність процесу.
6. Вкажіть види процесів.
7. Ідентифікуйте ризики процесу, вкажіть показники ризику.
8. Який існує вплив процесів на оточуюче середовище?
9. Що таке адаптованість?
10. Охарактеризуйте процес як ланцюжок функцій.
11. Визначте метрики процесів та їх атрибути.
12. Які існують методи виміру процесів?
13. Вкажіть задачі і етапи контролю процесів.
14. Визначте види контролю, методи його здійснення.

15. Охарактеризуйте методи статистичного контролю бізнес-процесів.
16. Опішіть методику розрахунку карт для індивідуальних значень та ковзних розмахів.

#### **Тема 4. Вибір методів аналізу бізнес-процесів підприємства.**

1. Охарактеризуйте види аналізу процесу та проблеми, що виникають при функціонуванні процесів.
2. Визначте роль ФВА, ФФА, FMEA-, SWOT-аналізів в виявленні проблем, вкажіть причини виникнення проблем.
3. Вкажіть методи ідентифікації проблем функціонування процесів.
4. Охарактеризуйте сутність та випадки використання функціонально-вартісного аналізу.
5. Які існують методи визначення зв'язків між факторами та причинами появи проблем?
6. Визначте принципи побудови діаграма спорідненості.
7. У чому полягає сутність факторного аналізу та які його різновиди?
8. Опішіть діаграму Парето, її різновиди.
9. Визначте етапи вибору варіантів усунення проблеми.
10. Які існують методи досягнення компромісу?
11. Вкажіть випадки застосування FMEA-аналізу та етапи його здійснення.
12. Здійсніть порівняльну характеристику методів колективної експертизи.

#### **Тема 5. Покращення бізнес-процесів підприємства.**

1. Опішіть цикл Демінга-Шухарта.
2. Вкажіть умови успішної реалізації проекту.
3. Які існують результати поліпшення процесів?
4. Охарактеризуйте процедури поліпшення процесів.
5. Які існують японські методи поліпшення процесів?
6. Визначте зміст методів безперервного поліпшення процесів.
7. У чому полягає сутність постійного поліпшення?
8. Сутність методу «бенчмаркінг» та генезис його розвитку.
9. Вкажіть особливості реінжинірингу бізнесу та умов його успіху.
10. Здійсніть порівняльну характеристику удосконалення і реінжинірингу бізнесу.
11. Вкажіть сутність моделі ділового удосконалення EFQM.

12. Визначте концепцію «бережливе виробництво».
13. Вкажіть напрямки поліпшення процесів на основі самооцінки.
14. Які існують інструменти управління процесом удосконалення?

### **Тема 6. Проектування бізнес-процесів підприємства.**

1. Охарактеризуйте класифікацію проектів.
2. Опишіть життєві цикли проектів.
3. Вкажіть цілі та стратегії проекту.
4. Охарактеризуйте оточення проекту.
5. Вкажіть ризики проекту.
6. Сутність технології побудови «будинку якості».
7. Охарактеризуйте сутність функціонально-фізичного аналізу.
8. Вкажіть задачі аналізу та контролю якості проекту.
9. Охарактеризуйте управління конфігурацією.
10. Вкажіть види базових конфігурацій.
11. Опишіть методи проектування та розробки.
12. Яким чином здійснюється оцінка результатів проекту?

### **Тема 7. Управління запасами та поставками.**

1. Охарактеризуйте процедуру управління запасами.
2. Вкажіть види запасів.
3. Опишіть фактори, що впливають на розмір заказу.
4. Вкажіть сутність евристичного методу.
5. Охарактеризуйте процедуру управління поставками.
6. Які існують процеси управління поставками?
7. Яка існує процедура вибору постачальників?
8. Яким чином визначається індекс якості поставок?
9. Економічна сутність якості продукції.
10. Яким чином визначається рівень організації поставок?
11. Що таке лояльність постачальника? Яким чином визначається своєчасність поставок?

### **Інформаційні ресурси**

1. Автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства.  
URL: <http://inteltech.kiev.ua/uk/blogs/avtomatyzovane-upravlinnya-biznes-procesamy-pidpryemstva>
2. Бізнес-процеси та документообіг. URL: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>

3. Комплексне управління бізнес-процесами. URL: <http://www.kubp.com.ua>
4. ARIS community website. URL: <http://www.ariscommunity.com>.
5. Business Process Model and Notation. URL: <http://www.bpmn.org>
6. ELMA BPM. URL: [http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli\\_bisnes.html](http://www.elma-bpm.ru/product/bpm/modeli_bisnes.html)
7. IDEF, Integration DEFinition. URL: <http://www.idef.com>
8. ISO 9001:2000. Quality management systems – Requirements. URL: [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=21823](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=21823)

### **ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ ЧАСТИН КР**

Зміст КР визначається її темою.

У вступі обґрунтовується актуальність та практичне значення обраної теми, особливості постановки та вирішення завдань конкретного дослідження. Крім того, необхідно чітко визначити мету і завдання роботи.

Обсяг вступу не повинен перевищувати 2 сторінки (1-2 сторінки).

Заголовки структурних частин КР - "ЗМІСТ", "ВСТУП", "РОЗДІЛ", "СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ", "ДОДАТКИ" - друкують великими літерами симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкуються малими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу. Крапка в кінці заголовка не ставиться. Відстань між заголовком (крім заголовків розділів) і текстом має дорівнювати 2 інтервалам основного тексту.

Кожна основна структурна частина (не підрозділ) КР повинна починатися з нової сторінки.

Нумерація сторінок наскрізна. Номер сторінки проставляється у правому верхньому куті. Нумерація починається з титульного аркуша. На титульному аркуші номер сторінки не проставляється. Вперше номер сторінки проставляють у змісті.

Ілюстрації (схеми, графіки) і таблиці слід подавати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці.

Номер ілюстрації повинен складатися з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка: наприклад, "Рис. 1.2" (другий рисунок першого розділу). Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи (коментарі) розміщують послідовно під ілюстрацією.

Таблиці нумерують порядковою нумерацією в межах частини. Напис "Таблиця" розміщують у правому верхньому куті із зазначенням її номера, який складається з номера частини і порядкового номера таблиці, між якими ставлять крапку: наприклад, "Таблиця 2.3" (третя таблиця другої частини), нижче розміщують назву таблиці.

Висновки є стислою формою викладу результатів дослідження: стисло подаються основні теоретичні положення (постановка проблеми), оцінка результатів дослідження та пропозиції щодо вдосконалення досліджуваного напрямку діяльності. Бажано пояснити та аргументувати висновки і пропозиції. Пропозиції мають бути чіткими. Вони повинні відповідати критеріям цільової ефективності, практичної значущості та оптимальності. Висновки не можуть містити пропозицій, які не були розглянуті в КР.

Загальні висновки підтверджують, що завдання, поставлені в КР, виконані, а мета досягнута.

Обсяг висновків не повинен перевищувати 3 сторінки (2-3 сторінки).

Список використаних джерел подається згідно з ДСТУ 8302:2015 в алфавітному порядку (мовою оригіналу). Список літератури послідовно нумерується. За присвоєним порядковим номером в тексті роботи студент здійснює посилання на літературне джерело, не використовуючи його повну назву. Наприклад, [12, с. 145-148] – 12 – № літературного джерела в списку літератури; с. 145–148 сторінки у літературному джерелі, де йдеться про питання, що висвітлюється.



**НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств**

**КОНТРОЛЬНА РОБОТА**

**з дисципліни «Управління бізнес-процесами авіапідприємств»**

**на тему: “.....”**

**Виконав: студент гр. \_\_\_\_\_**

**П.І.Б.**

**№ залік. книжки \_\_\_\_\_**

**Перевірила: Гуріна Г.С.**