

Силабус навчальної дисципліни

«Трансформація Бізнес-процесів (BPM) через ШІ-комунікації»

Спеціальність	D3 Менеджмент
Освітня програма	Управління комунікаціями та бізнес-процесами
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська
Кількість кредитів ЄКТС	5 кредитів (150 годин)
Розподіл годин за формами освітнього процесу та видами навчальних занять	Лекції – 26 год.; Практичні (семінарські) – 24 год.; Самостійна робота – 100 год.
Форма семестрового контролю	Диференційований залік
Кафедра	Кафедра менеджменту та публічного управління, ауд. 300, навчальний корпус В
Сторінка кафедри	Кафедра менеджменту та публічного управління
Викладач	Сунцова О. О., д.е.н., професор
Контактна інформація викладача	asuntsova@gmail.com
Дні навчальних занять	Лекція/Практичні (семінарські): згідно діючого розкладу занять
Консультації	Очні на кафедрі менеджменту та публічного управління, згідно графіку проведення консультацій

Мета навчальної дисципліни

Формування системних знань та розвиток практичних умінь із **менеджменту бізнес-процесів (BPM)** в умовах цифрової трансформації, базуючись на принципах інтеграції **Штучного Інтелекту (ШІ)** та **Digital-комунікацій** для усунення вузьких місць, оптимізації вартості та часу виконання процесів та підвищення клієнтоорієнтованості.

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Управління бізнес-процесами, Digital-менеджмент, Стратегічний менеджмент.	Digital-комунікації: Управління репутацією та контентом в епоху ШІ, Управління змінами, Кількісні методи в менеджменті.

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи BPM та Digital-комунікацій	Змістовий модуль 2. Практична інтеграція ІІІ та оптимізація процесів
Тема 1. BPM в епоху ІІІ: сутність, роль комунікацій та перехід від функціонального до процесного управління.	Тема 5. ІІІ та автоматизація комунікаційних вузьких місць у BPM. Використання чат-ботів та NLP.
Тема 2. Моделювання процесів у нотації BPMN 2.0 та ідентифікація комунікаційних прогалин (bottlenecks).	Тема 6. Предиктивна аналітика ІІІ для проактивного управління процесами. Виявлення ризиків затримки виконання.
Тема 3. Роль Digital-комунікацій у ланцюжку створення цінності: від внутрішньої інтеграції до клієнтського сервісу (B2C, G2C).	Тема 7. Роботизована автоматизація процесів (RPA) та її роль у комунікаційних процесах (e-mail, звітність).
Тема 4. Аналіз та оптимізація процесів: принципи Lean та Six Sigma для мінімізації комунікаційних втрат.	Тема 8. Етика та прозорість комунікацій у процесах, автоматизованих ІІІ. Людський контроль (Human-in-the-Loop).

Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни

Мультимедійний проектор, Google Meet, Програмне забезпечення для моделювання процесів (наприклад, Miro, Lucidchart, Bizagi), Доступ до систем управління проектами (наприклад, Jira, Trello), Симуляційні платформи (наприклад, Arena).

Інформаційне забезпечення з фонду та репозиторію ДВНЗ ДПУ

- Гриценко П. В., Коваленко Є. В. Управління змінами: конспект лекцій / Сумський державний університет, 2020.
- Овсянюк-Бердадіна О. Ф., Островерхов В. М. Управління змінами: навч. посібник. Тернопіль: ЗУНУ, 2023.
- Додаткові фахові видання щодо BPMN 2.0, RPA, Process Mining, та інтеграції ІІІ у бізнес-процеси.

Форми та методи оцінювання

Університет використовує 100-бальну накопичувальну систему оцінювання.

- Поточний контроль:** Здійснюється під час практичних занять і включає: виконання практичних кейсів (моделювання та оптимізація процесу у BPMN), поточні контрольні роботи, тестування, а також написання есе на тему "Економічний ефект від усунення комунікаційних вузьких місць у бізнес-процесах".
- Модульний контроль:** В кінці кожного змістового модулю студенти виконують модульну контрольну роботу.

- **Підсумковий контроль:** Проводиться у формі диференційованого заліку. Максимально можлива кількість балів за поточний контроль упродовж семестру – 100.

Політики навчальної дисципліни

Здобувачі вищої освіти повинні суворо дотримуватися **академічної доброчесності** відповідно до внутрішніх положень університету. Дотримання академічної доброчесності передбачає самостійне виконання навчальних завдань, посилення на джерела інформації, дотримання норм законодавства про авторське право та надання достовірної інформації про результати власної діяльності.