

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

**Питання до екзамену**  
**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**

**Питання до екзамену**  
**з навчальної дисципліни «Управління бізнес-процесами**  
**авіапідприємств»**

1. Документування бізнесу-процесу, визначення показників і індикаторів бізнес-процесу авіапідприємства.
2. Регламент виконання бізнес-процесу.
3. Основи реінжинірингу бізнес-процесів.
4. Охарактеризуйте ситуації використання реінжинірингу бізнес-процесів на авіапідприємстві.
5. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесу.
6. Основні властивості реінжинірингу.
7. Основні причини невдач проведення реінжинірингу бізнес-процесів.
8. Зміни, які відбуваються в результаті реінжинірингу бізнес-процесів у соціальній підсистемі підприємства.
9. Цілі РБП.
10. Основні етапи проведення реінжинірингу бізнес-процесів.
11. Інноваційна політика підприємства: процесний підхід.
12. Модель бізнес-процесу.
13. Критерії ефективності процесу проектування продукту.
14. Технології моделювання бізнес-процесів. Мова UML.
15. Кібернетична модель управління процесами на підприємстві.
16. Методи моделювання бізнес-процесів авіапідприємства.
17. Метод SADT.
18. Метод моделювання IDEF3.
19. Метод ARIS.
20. Мова UML.
21. Моделі бізнес-процесів (Business Use Case Model).
22. Моделі бізнес-аналізу (Business Analysis Model).
23. Моделювання бізнес-процесів діяльності авіапідприємства.

24. Категорії та типи бізнес-процесів авіапідприємства.
25. Алгоритм опису бізнес-процесу авіапідприємства.
26. Формати опису бізнес-процесів авіапідприємства.
27. Аналіз та оптимізація бізнес-процесів авіапідприємства.
28. ФУП-методи.
29. Бенчмаркінг.
30. Основні напрями оптимізації бізнес-процесів авіапідприємства.

**ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ №**

**Тестові завдання:** 20 тестів різного рівня складності.

**Тест 1. Оберіть правильну відповідь:**

Визначте, який з підходів є найбільш доцільно застосовувати:

- 1) функціональний;
- 2) процесний;
- 3) процесно-функціональний.

**Тест 2. Встановіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.**

Характеристики підходів.

Підхід:	Сутність підходу:
1) функціональний; 2) процесний; 3) процесно- функціональний.	а) кожен співробітник забезпечує життєдіяльність конкретних бізнес-процесів, безпосередньо беручи участь в них; б) потреба розглядається як сукупність функцій, які потрібно виконати для її задоволення; в) керівники підрозділів управляють технологією всередині процесу для забезпечення виконання функцій в підрозділі.

1)\_\_\_\_; 2)\_\_\_\_; 3) \_\_\_\_

**Тест 3. Установіть правильну послідовність, проставивши відповідні цифри.**

Стадії моделювання бізнес-процесів:

- а) перегляд, аналіз і уточнення вихідної моделі;
- б) виявлення процесів і побудова початкової моделі «як є»;
- в) поліпшення моделі «як повинно бути»;
- г) тестування і застосування моделі «як повинно бути»;
- д) розробка моделі «як повинно бути».

а)\_\_\_\_; б)\_\_\_\_; в)\_\_\_\_; г)\_\_\_\_; д)\_\_\_\_..

**Тест 4. Доповніть твердження, вписавши слово або словосполучення у відповідному відмінку.**

Адаптованість бізнес-процесу — характеристика гнучкості бізнес- процесу, тобто спроможності відповідати

\_\_\_\_\_.

**Тест 5. Оберіть правильну відповідь:**

Міжнародні стандарти ISO:

а) не мають статусу обов'язкових для всіх країн-учасниць; б) мають статус обов'язкових для всіх країн-учасниць.

**Тест 6. Доповніть перелік принципів моделювання бізнес процесів:**

а) принцип декомпозиції;

б) принцип сфокусованості; в) принцип документування; г) \_;

д) \_\_\_\_\_.

**Тест 7. Оберіть правильну відповідь.**

Визначте методи оцінювання ризиків:

а) метод сценаріїв;

б) метод дерев рішень;

в) метод імітаційного моделювання; г) метод достовірних еквівалентів; д) аналіз чутливості.

**Тест 8. Вкажіть групи розподілу.**

Вкажіть на які групи розподіляються методи моделювання бізнес- процесів:

а) \_\_\_\_\_;

б) \_\_\_\_\_.

**Тест 9. Вкажіть типи моделей.**

Вкажіть які чотири типи моделей, що відображають різні аспекти досліджуваної системи підтримує ARIS:

а) \_\_\_\_\_;

б) \_\_\_\_\_;

в) \_\_\_\_\_;

г) \_\_\_\_\_.

**Тест 10. Встановіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.**

Основні категорії бізнес-моделі

Ресурси	види діяльності, що змінюють стан ресурсів відповідно до бізнес-правил
1) Цілі	А) різні об'єкти, що беруть участь у бізнес-процесах (люди, матеріали, інформація або продукти)
2) Процеси	Б) призначення бізнес-процесів
3) Бізнес-правила	В) умови або обмеження виконання процесів (функціональні, поведінкові або структурні)

1) \_\_\_\_; 2) \_\_\_\_; 3) \_\_\_\_.

**Тест 11. Доповніть визначення.**

Декларація відповідності — документально оформлена в установленому порядку заява виробника, в якій дається гарантія

**Тест 12. Установіть правильну послідовність, проставивши відповідні цифри.**

Цикл PDCA — це:

А) планує (Plan),

Б) перевіряє (Check), В) роби (Do),

Г) впливай (Act).

а) \_\_\_\_; б) \_\_\_\_; в) \_\_\_\_; г) \_\_\_\_.

**Тест 12. Вкажіть принципи управління Е. Демінга:**

а) \_\_\_\_;

б) \_\_\_\_;

в) \_\_\_\_;

**Тест 13. Доповніть визначення.**

Управління процесом означає забезпечення процесу ресурсами, інструкціями, \_\_\_\_

**Тест 14. Доповніть перелік груп показників.**

Мета й критерії оптимізації бізнес-процесів базуються на ключових показниках процесів.

а) результативності бізнес-процесу;

б) \_\_\_\_;

в) \_\_\_\_;

г) \_\_\_\_;

д) \_\_\_\_.

**Тест 15. Оберіть правильні відповіді.**

Визначте запаси по відношенню до етапів логістичної діяльності: А) запаси в постачанні;  
Б) виробничі запаси;  
В) збутові (товарні) запаси; Г) складські запаси;  
Д) транспортні (в дорозі, транзитні) запаси; Є) запаси вантажопереробки;  
Ж) сукупні запаси.

**Тест 16. Доповніть визначення.**

Верифікація — підтвердження за допомогою представлення об'єктивних \_\_\_\_\_

**Тест 17. Вкажіть переваги створення матеріальних запасів:**

- а)\_\_\_\_\_;
- б)\_\_\_\_\_;
- в)\_\_\_\_\_;
- г)\_\_\_\_\_;
- д)\_\_\_\_\_;
- є)\_\_\_\_\_;
- ж)\_\_\_\_\_;
- з)\_\_\_\_\_.

**Тест 18. Доповніть визначення.**

Шість сигм (англ. Six sigma) це один з методів управління процесами, заснований на \_\_\_\_\_

**Тест 19. Оберіть правильні відповіді.**

Визначте запаси по функціональному призначенню: А) поточні (регулярні);  
Б) страхові;  
В) підготовчі;  
Г) сезонні;  
Д) неліквідні запаси.

**Тест 20. Доповніть визначення.**

Метод QFD – це експертний метод, що використовує.....